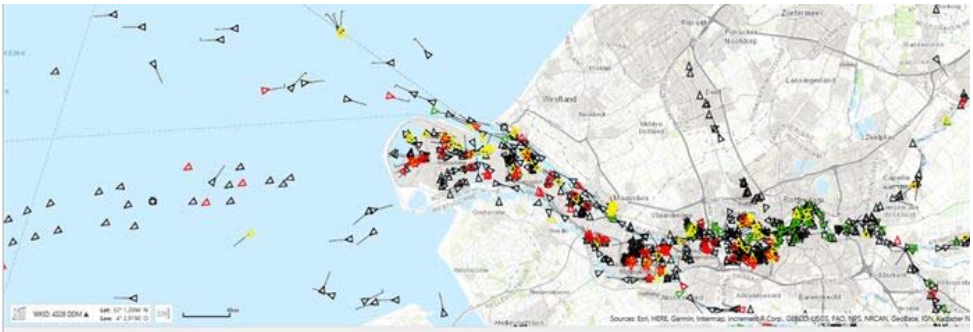
Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Vraagspecificatie Proces

Beschrijving van proceseisen

AIS Centraal Verwerkingssysteem

Zaaknummer: 31192062



AIS-gegevens op de SVV viewer

Colofon

Uitgegeven door Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Rijkswaterstaat Centrale Informatievoorziening
Derde Werelddreef 1
2622 HA Delft

Datum 22-11-2023
Status definitief
Versienummer 1.0

VERTROUWELIJKHEID
De informatie die in het kader van deze aanbesteding en de daaruit eventueel voortkomende opdrachten beschikbaar wordt gesteld, dan wel wordt vernomen, dient als vertrouwelijk te worden beschouwd.

© 2023 Rijkswaterstaat Centrale Informatievoorziening (CIV), Auteursrechten voorbehouden. Behoudens uitzonderingen door de Wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van Rijkswaterstaat CIV op het auteursrecht niets uit dit document worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op de gehele of gedeeltelijke bewerking, anders dan strikt noodzakelijk om te reageren op dit Programma van Eisen.

Inhoud

1	**Inleidende informatie**	**5**
1.1	Document opbouw	5
1.2	Doel van dit document	5
1.3	Leeswijzer	5
1.4	Het Vraagspecificatie Proces	6
1.5	Samenwerking	6
1.6	Projectmanagement	6
1.7	Kwaliteitsmanagement	6
1.8	Ter kennis, ter Acceptatie of ter toetsing	7
1.9	Contractbeheersingsfilosofie	7
2	**Algemene Eisen (AE)**	**8**
2.1	Organisatie van Opdrachtnemer	8
3	**Software & Informatiebeveiliging Eisen (SI)**	**10**
3.1	Software	10
3.2	Informatiebeveiligingsbeleid	10
3.3	Organiseren van informatiebeveiliging	11
3.4	Veilig personeel	12
3.5	Beheer van bedrijfsmiddelen	12
3.6	Toegangsbeveiliging	13
3.7	Cryptografie	14
3.8	Fysieke beveiliging en beveiliging van de omgeving	14
3.9	Beveiliging bedrijfsvoering	14
3.10	Communicatiebeveiliging	16
3.11	Acquisitie, ontwikkeling en onderhoud van apparatuur en programmatuur	16
3.12	Leveranciersrelaties	16
3.13	Beheer van informatiebeveiligingsincidenten	17
3.14	Informatiebeveiligingsaspecten van bedrijfscontinuïteitbeheer	17
3.15	Naleving	18
4	**Kwaliteit, Risico's, Financiën en Toetsen**	**20**
4.1	Financieel Management (FM)	20
4.2	Testen en Acceptatie (TA)	21
4.3	Risicomanagement Eisen (RM)	22
4.4	Toetsing (TT)	23
5	**Projectmanagement Eisen (Opbouw & Migratiefase) (PM)**	**24**
5.1	Projectmanagement Eisen	24
5.2	Opstellen van een projectmanagementplan (PM)	24
5.3	Opbouw omgeving	25
5.4	Advies en ondersteuning Producten en Diensten	25
5.5	Opleiden	25
5.6	Project Start Up (PSU)	26
5.7	Toepassen kwaliteitsmanagement (KM)	27
6	**Beheer & Onderhoud Eisen (Beheerfase) (BO)**	**30**

6.1	Opstellen van een beheer en onderhoud plan	30
6.2	Inrichten Centraal Meldpunt	31
6.3	Incidentenbeheer	32
6.4	Probleemmanagement	33
6.5	Changemanagement	33
6.6	Deployment- and Releasemanagement	33
6.7	Advies en ondersteuning Producten en Diensten	34
6.8	Calamiteiten	34
7	**Referentie en bronnenlijst**	**35**
8	**Afkortingen en verklarende woordenlijst**	**36**
9	**Bijlagen**	**37**
9.1	Strokenplanning	37
9.2	SIAM soll situatie	38
9.3	Incidentmanagement	39
9.4	Problemmanagement	40
9.5	Changemanagement	41
9.6	Release and Deployment	42

1 Inleidende informatie

Het project AIS2025 bestaat uit twee fasen. De eerste fase betreft Opbouw & Migratie en de tweede is de Beheerfase. De opbouw van deze VSP volgt deze tweedeling.

Het uitgevraagde product, zoals vermeld in de scope (paragraaf 2.4 van het Beschrijvend Document), wordt in dit document steeds samengevat als Prestatie/ Dienst.

1.1 *Document opbouw*

Deze Vraagspecificatie Proces (VSP) is onderdeel van de set van Aanbestedingsstukken van de Europese aanbesteding AIS Centraal Verwerkingssysteem 2025. De totale set van aanbestedingsstukken die onderdeel uitmaken van deze Europese aanbesteding staat vermeld in het Beschrijvend document.

1.2 *Doel van dit document*

Het doel van de VSP is om een volledige beschrijving te bieden van alle proceseisen die relevant zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. Deze proceseisen definiëren de manier waarop de Dienst wordt geleverd, in samenhang met de technische eisen die zijn vastgelegd in de Vraagspecificatie Eisen (VSE).

1.3 *Leeswijzer*

Voor het lezen van dit document dient de lezer van het volgende nota te nemen:
De proceseisen in dit document zijn genummerd. Daar waar van toepassing wordt met behulp van deze nummering aangegeven wanneer een eis is gerelateerd aan een andere eis in het VSP of in het VSE.

In sommige eisen wordt er een vermelding gemaakt naar de referentie en bronnenlijst (hoofdstuk 8). Deze vermelding wordt weergegeven als [..], bijvoorbeeld [BIO] refereert naar hoofdstuk 8 waarin de link naar aanvullende informatie vermeld staat.

ID-nummer	Omschrijving eis / bepaling	Gerelateerde eis
XX100	*De Opdrachtnemer dient …*	*XX010*

De eisen zijn georganiseerd op basis van de verschillende fasen van de aanbesteding: Fase 1, de Opbouw & Migratiefase, en Fase 2, de beheer- en onderhoudsperiode, inclusief de bijbehorende processen. Elk proces of onderliggend proces heeft een eis die het doel van dat proces aangeeft en waartegen de onderliggende eisen en werkzaamheden van de Opdrachtnemer moeten worden beoordeeld.

Daarnaast zijn voor verschillende processen in de beheer- en onderhoudsfase zogenaamde "swimminglanes" [bijlage 10.1 t/m 10.6] opgesteld. Deze geven inzicht in hoe de Opdrachtnemer dient samen te werken en te participeren in de verschillende processen en werkzaamheden. Dit visueel hulpmiddel wordt gebruikt om de verdeling van taken, verantwoordelijkheden en rollen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer weer te geven voor het beheer en onderhoud.

1.4 *Het Vraagspecificatie Proces*

De Opdrachtnemer dient de gevraagde dienst op te leveren volgens de eisen die in dit Vraagspecificatie Proces document zijn vastgelegd. De Opdrachtnemer heeft de taak om te bepalen welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd om het project en de beheer- en onderhoudsfase (derde lijn) succesvol te realiseren.

Er zijn echter bepaalde aspecten in de inrichting van het project en de beheer- en onderhoudsfase die de Opdrachtgever van dusdanig belang acht dat de Opdrachtgever er specifieke eisen voor heeft opgesteld. Deze zijn opgenomen in de VSE (Vraagspecificatie Eisen).

Het is belangrijk op te merken dat de Opdrachtgever niet heeft beoogd elk detail van het proces vast te leggen, en de Opdrachtnemer zal niet kunnen volstaan met enkel het invullen van de eisen. De details van de processen kunnen in overleg tussen de beide partijen worden aangepast, maar het uiteindelijke doel en het gewenste resultaat moeten onveranderd blijven.

1.5 *Samenwerking*

Om de kwaliteitsverbetering van de Prestatie/ Dienst AIS2025 te bewerkstelligen, is het van belang dat de wijze van samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zo wordt vormgegeven dat er vanuit alle partijen aandacht is voor zowel de “harde” kant van de samenwerking (denk hierbij aan de producten, planning en financiën), als voor de “zachte kant” van de samenwerking (denk hierbij aan verwachtingsmanagement, wijze van samenwerking, wederzijds vertrouwen).

Opdrachtnemer wordt daarom uitdrukkelijk uitgenodigd om gevraagd en ongevraagd ervaringen, knelpunten, verbeterpunten e.d. in te brengen bij de Contractmanager van de Opdrachtgever. Vanuit de Opdrachtgever heeft de contractmanager een cruciale rol in het bewerkstelligen van de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening door de samenwerking met de Opdrachtnemer effectief te sturen en te beheren.

1.6 *Projectmanagement*

Opdrachtgever werkt conform het IV kwaliteitsraamwerk IV projecten, dat Prince2 als leidraad hanteert. Zie hiervoor de link op de referentiepagina naar het Kwaliteitsraamwerk IV. In de Excel kies je op tabblad 1. KWIV-profiel het KWIV-profiel 5.1.2 PROJECTMANAGEMENT IV. Opdrachtnemer dient aan te sluiten bij deze projectmanagement methodiek van de Opdrachtgever.

1.7 *Kwaliteitsmanagement*

De verantwoordelijkheid voor het voldoen aan eisen van de Overeenkomst ligt bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer beheerst zijn Prestatie/Dienst en kan het voldoen aan de eisen van (deel)producten aantonen met de registraties die zijn opgenomen in zijn verificatie- en testsplan(-nen) en de daaruit afkomstige rapporten. De belangrijkste elementen van het kwaliteitsmanagement bij de Opdrachtnemer is dat hij zelf zijn processen beschrijft, risico’s beheerst, tijdig afwijkingen signaleert, tijdig passende (correctieve, corrigerende en/of preventieve) maatregelen neemt en dit hele proces regelmatig evalueert. De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat de cirkel van Deming (plan-do-check-act) werkt.
Indien in de Overeenkomst wordt verwezen naar normen, fabricaten, etc. vereist de Aanbestedingswet dat (technisch) gelijkwaardige artikelen of documenten door de

opdrachtgever worden geaccepteerd. In dergelijke gevallen is het de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om deze gelijkwaardigheid aan te tonen. Het projectkwaliteitsplan (PKP) is een onderdeel van de Documentatie die concreet wordt geëist door de Opdrachtgever. In het PKP wordt onder andere beschreven op welke wijze kwaliteitsmanagement wordt toegepast en hoe daarbij wordt aangesloten op het gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem van de Opdrachtnemer. Het PKP vormt de basis voor alle procesbeschrijvingen van de Opdrachtnemer. Het kan worden aangevuld met onderliggende plannen. Procesbeschrijvingen worden opgesteld met als basis het gecertificeerde KMS van de opdrachtnemer.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de processen van de opdrachtnemer te toetsen aan zowel het KMS als de projectkwaliteitsplannen van de Opdrachtnemer door middel van audits.

1.8 *Ter kennis, ter Acceptatie of ter toetsing*

Opdrachtgever is bevoegd om het PKP van Opdrachtnemer te toetsen. Om tot dit oordeel te kunnen komen maakt Opdrachtgever gebruik van een mix van systeem-, proces- en producttoetsen.

Kwaliteitsmanagement op basis van de ISO-9001, 27001 of vergelijkbaar brengt met zich mee dat de plannen van de Opdrachtnemer actueel worden gehouden en door hem worden nageleefd.

1.9 *Contractbeheersingsfilosofie*

In het kader van de Overeenkomst past de Opdrachtnemer kwaliteitsmanagement toe, en de Opdrachtgever maakt hier gebruik van om de Overeenkomst effectief te beheren. De Opdrachtgever draagt zijn eigen verantwoordelijkheid bij de uitvoering van de Prestatie/Dienst. Een belangrijk aspect van deze verantwoordelijkheid is het toetsen van het kwaliteitsmanagementsysteem van de Opdrachtnemer. Dit evaluatieproces is bedoeld om het vertrouwen te vestigen dat de geleverde Dienst en Prestatie zullen voldoen aan de afgesproken eisen.

Om dit vertrouwen op te bouwen en te versterken, implementeert de Opdrachtgever verschillende maatregelen. Deze beheersmaatregelen omvatten samenwerking, beoordeling en, indien nodig, corrigerende acties. De keuze van specifieke beheersmaatregelen is gebaseerd op de identificatie van risico's in het risicoregister. Voor het toetsen van de kwaliteit maakt de Opdrachtgever gebruik van een combinatie van systeem-, proces- en producttoetsen. Toetsing (audit) vindt plaats op basis van risico’s en geformuleerde beheersmaatregelen.

2 Algemene Eisen (AE)

2.1 *Organisatie van Opdrachtnemer*

Voor de te leveren Prestatie/ Dienst zal Opdrachtnemer een organisatie in moeten richten. De organisatie dient te voldoen aan de volgende algemene eisen.

Algemene Eisen Organisatie van de Opdrachtnemer		
AE1	De noodzakelijke kennis op te bouwen en vast te houden (kennisborging) met betrekking tot de Diensten die in opdracht worden gegeven, waarbij het beroep op de Opdrachtgever of andere Opdrachtnemers van Opdrachtgever zoveel mogelijk beperkt wordt (zelfwerkzaamheid);	VSE-W029
AE2	Te allen tijde deskundige en ingewerkte capaciteit ter beschikking te hebben voor het zelfstandig uitvoeren van alle Werkzaamheden die uitgevraagd zijn, dit conform overeengekomen planningen en servicetermijnen. Hieronder valt tevens een flexibele aanpassing van capaciteit aan de omvang van het in opdracht gegeven Prestatie/Dienst, reservecapaciteit voor het opvangen van ziekte, vakanties of vervanging van personeel;	-
AE3	In tijden van drukte of een groei van het aantal in opdracht gegeven projecten dan wel Diensten of aanvullende Werkzaamheden zijn organisatie zonder vertraging op te schalen met deskundig personeel, dat direct toegang heeft tot de kennissystemen omtrent de Prestatie/ Dienst aan de Opdrachtgever, zodanig dat de Diensten gegarandeerd zijn overeenkomstig de eisen en er geen vertraging ontstaat in uitvoering van nieuwe projecten dan wel diensten. Beschikbaarheidsproblemen of tekorten ten aanzien van deskundig personeel van de Opdrachtnemer (verloop, ziekte of tekort) kan nooit grond zijn voor het niet (tijdig of kwalitatief) kunnen leveren van de Prestatie/ Dienst of, in geval van Werkzaamheden op opdrachtbasis, het aanhouden van langere levertijden of een prioritering van de Werkzaamheden. Opdrachtnemer kan geen opdrachten of andere dienstverlening weigeren, anders of later dan geëist of overeengekomen opleveren vanwege een (tijdelijk) tekort.	-
AE4	De voertaal in woord en geschrift dient de Nederlandse taal te zijn. Uitzonderingen in het Engels in overleg met de Opdrachtgever. Contracten/overeenkomsten/afspraken/rapportages zullen altijd in de Nederlandse taal worden vastgelegd.	-
AE5	Wijzigingen in de organisatie Opdrachtnemer tijdig en volledig kenbaar te maken aan Opdrachtgever.	-

AE6	De Opdrachtnemer dient de contractueel afgesproken Prestatie/ Dienst te verrichten, zodanig dat de Prestatie/Dienst en de Werkzaamheden, aantoonbaar en traceerbaar voldoen aan de eisen voortvloeiende uit de Overeenkomst.	-
AE7	De Opdrachtnemer dient er bij het definitief maken van de plannen, rapporten en rapportages, welke bij de aanbieding zijn ingediend voor te zorgen dat deze consistent en aanvullend zijn. Deze uitgewerkte plannen/ontwerpen dienen de Opdrachtgever het vertrouwen te geven dat de Opdrachtnemer de gevraagde Prestatie/ Dienst met voldoende zekerheid en kwaliteit zal leveren.	-
AE8	Voordat de Opdrachtnemer aan de uitvoering van de Prestatie/ Dienst begint, dient zij de organisatie voor te bereiden, in te richten en te operationaliseren. De Opdrachtnemer dient daarbij aan te sluiten op de procedures, voorschriften en Prestatie/Dienstwijze van de Opdrachtgever zoals in de aanbestedingsdocumenten opgenomen is. In alle gevallen geldt dat indien de Opdrachtnemer intern andere procedures, voorschriften en Prestatie/Dienstwijzen hanteert de Opdrachtgever hier tijdens de uitvoering van de Overeenkomst en zijn dagelijkse Werkzaamheden niets van mag merken en dit niet mag leiden tot meerkosten voor de Opdrachtgever.	-
AE9	Opdrachtnemer dient een bezoekbare vestiging/ Vaste Inrichting in Nederland te hebben tijdens de looptijd van de overeenkomst. De definitie van een bezoekbare vestiging/ vaste inrichting wordt verder toegelicht op: https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/internationaal/btw_voor_buitenlandse_ondernemers/wat_is_een_buitenlandse_ondernemer/wat-is-een-vaste-inrichting	-
AE10	De Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de in de bijlage opgenomen Service Integration and Management (SIAM) uitwerking, conform de ITIL-framework principes. In deze uitwerking, aangeduid als [bijlage 10.2] , wordt de rol en positie van de Opdrachtnemer gedetailleerd beschreven. Op strategisch en tactisch niveau zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden belegd bij de Opdrachtgever alsmede de rol van Service Integrator. Deze toewijzing is visueel weergegeven in de bijlage, waarbij de uitvoerende positie van de Opdrachtnemer met de kleur paars is gemarkeerd.	Bijlage 10.2

3 Software & Informatiebeveiliging Eisen (SI)

Voor dit hoofdstuk is een aanvullende woordenlijst informatiebeveiliging beschikbaar zie referentie [10].

3.1 *Software*

	Software Eisen	
SI01	Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer een nieuwe release of gewenste functionaliteit te realiseren mits deze functionaliteit opgenomen kan worden in het COTS product, waarbij maatwerk strikt wordt beperkt. Op verzoek van de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer een gestructureerd Change Management proces [bijlage 10.5] hiervoor te volgen. Het proces omvat een gedegen impactanalyse, communicatieprotocol en de vereiste documentatie voor goedkeuring.	-
SI02	Opdrachtgever heeft het recht op gebruik, installatie, oplevering en ondersteuning van nieuwe releases onder vigerende contractvoorwaarden van de geleverde Prestatie/ Dienst en/of licentie gedurende de looptijd van de Overeenkomst.	VSE-E092,VSE-E096, VSE-E113
SI03	Aanpassingen in de internationale (AIS) standaarden toepassen in de software van de aangeboden Dienst op een releasemoment dat is overeengekomen met de Opdrachtgever.	VSE-E114
SI04	De Opdrachtnemer dient een gedetailleerde en transparante uitwerking van het licentiemodel van de af te nemen Dienst aan te leveren. Het moet duidelijk zijn wat eventuele uitbreidingen tot gevolgen hebben zowel functioneel alsmede financieel.	-

3.2 *Informatiebeveiligingsbeleid*

	Informatiebeveiligingsbeleid Eisen	
SI05	Opdrachtnemer dient conform de meest recente versie van de NEN-ISO/IEC 27001 gecertificeerd te zijn. Opdrachtnemer toont voor de overeengekomen Prestatie/ Dienst aan dat de cybersecurity VSP en VSE eisen van Opdrachtgever integraal onderdeel uitmaken van de scope waarbij ook de koppelvlakken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn uitgewerkt en dat Opdrachtnemer gecertificeerd blijft voor tenminste voor de duur van de Overeenkomst.	VSE-E046, VSE-E048

SI06	Opdrachtnemer dient het deel van zijn informatievoorziening dat benodigd is voor de door de Opdrachtgever gevraagde registraties en bestanden en dat benodigd is bij de verwerking van de door de Opdrachtgever geclassificeerde informatie en documenten, te beveiligen zodanig dat deze zijn beschermd tegen verlies, ongeautoriseerde kennisname en ongeautoriseerde wijziging.	-
SI07	Opdrachtnemer dient, daar waar Opdrachtgever niet verwijst naar specifieke beveiligingsrichtlijnen bij de te treffen maatregelen, de richtlijnen uit de meest recente versie van de NEN-ISO/IEC 27002 norm aan te houden.	-

3.3 *Organiseren van informatiebeveiliging*

Organiseren van informatiebeveiliging Eisen		
SI08	Opdrachtnemer dient voor ten minste alle processen genoemd in dit VSP aantoonbaar de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden op de daartoe geëigende plaatsen binnen de (project)organisatie te beleggen.	-
SI09	Opdrachtnemer dient beleid te hebben voor functiescheiding bij het beleggen van uitvoerende, controlerende, en beheertaken betrokken bij de Prestatie/ Dienst, en dient dit aantoonbaar operationeel geborgd te hebben in processen, waarmee ook ongeautoriseerde toegang tot bedrijfsmiddelen wordt waargenomen of voorkomen.	-
SI10	Opdrachtnemer dient te beschikken over een operationeel geborgd projectbeheerproces voor de Prestatie/ Dienst waarin informatiebeveiliging aantoonbaar geïntegreerd is.	VSE-E012
SI11	Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben voor het beveiligen en versleutelen van gegevens op mobiele apparatuur betrokken bij de Prestatie/ Dienst waarbij rekening wordt gehouden met de richtlijn Baseline Informatiebeveiliging Overheid [BIO], actualiteit van de veiligheid van de gebruikte versleutelingsmethoden [1] en de Handreiking: BIO Mobile Device Management [9].	VSE-E012
SI12	Toegang op afstand van alle informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst in het netwerk van Opdrachtgever is uitsluitend toegestaan via een speciaal hiervoor ingerichte Toegang Derden Dienst van Opdrachtgever.	VSE-E078

3.4 *Veilig personeel*

	Veilig personeel Eisen	
SI13	Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben voor de screening van het Personeel dat werkzaamheden verricht en/of betrokken bij de Prestatie/ Dienst middels ten minste een relevante Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), waarbij gedurende de contractperiode een screening nooit ouder mag zijn dan 5 jaar. Hangende de aanvraag van een screening kan worden volstaan met een eigen verklaring van betreffende persoon gedurende een periode van maximaal zes weken gerekend vanaf de startdatum van deze persoon bij de Prestatie/ Dienst, welke niet verlengd kan worden.	-
SI14	De Opdrachtnemer moet een aantoonbaar operationeel geborgd proces hebben waarin het personeel een passende opleiding en training op het gebied van beveiligingsbewustzijn ontvangt, afgestemd op de aard van de uit te voeren werkzaamheden. Tevens dient er jaarlijkse bijscholing plaats te vinden, waarin ten minste ook de persoonlijke verantwoordelijkheid en specifieke beveiligingskaders van de Opdrachtgever aan bod komen.	-
SI15	Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben dat aantoont dat Personeel verantwoordelijk voor het testen van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst, beschikken over actuele en gespecialiseerde kennis, ervaring en opleiding met betrekking tot het testen van de beveiliging hiervan.	VSE-E094
SI16	Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben voor het definiëren van verantwoordelijkheden en taken met betrekking tot informatiebeveiliging voor de Prestatie/ Dienst en dient naar het Personeel te communiceren dat: 1. deze ten uitvoer moeten worden gebracht; 2. deze van kracht blijven na beëindiging of wijziging van het dienstverband.	-

3.5 *Beheer van bedrijfsmiddelen*

	Beheer van bedrijfsmiddelen Eisen	
SI17	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgd te hebben dat van alle informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst een inventaris is opgesteld in een Configuration Management Database (CMDB), zodanig dat deze effectief kan worden gebruikt voor een effectief Configuration Management (CM) ITIL proces en dat deze CMDB actueel wordt gehouden.	-

SI19	De Opdrachtnemer dient alle door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde toegangsmiddelen alleen te gebruiken voor het doel waarvoor en onder de voorwaarden waaronder deze zijn verstrekt, waarbij de beveiligingsmaatregelen niet mogen worden omzeild.	VSE-E078
SI20	Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben dat alle informatie betrokken bij de Prestatie/ Dienst is geclassificeerd conform de richtlijnen in de BIO [BIO] en dat de hierbij behorende beveiligingsmaatregelen worden nageleefd.	VSE-E012
SI21	Opdrachtnemer dient over operationeel geborgde processen te beschikken voor het veilig verwijderen van media, transport van media, het beheer van verwijderbare media en het onherstelbaar verwijderen van onnodige inhoud van herbruikbare media betrokken bij de Prestatie/ Dienst, conform de richtlijn [BIO] BIO en conform Handreiking BIO: Handreiking Veilige afvoer van ICT-middelen [8].	-

3.6 *Toegangsbeveiliging*

	Toegangsbeveiliging Eisen	
SI22	Opdrachtnemer dient te zorgen voor een operationeel geborgde procedure voor het verschaffen van toegang tot informatie verwerkende faciliteiten, inclusief de uitgifte en inname van accounts en autorisaties, en een actuele registratie hiervan.	-
SI23	Indien Opdrachtgever of een derde partij verantwoordelijk is voor het verschaffen van de fysieke of logische toegang tot informatie verwerkende faciliteiten, dan dient Opdrachtnemer zich te houden aan de door Opdrachtgever of derde partij gehanteerde toegangsprocedure.	VSE-E078
SI24	Opdrachtnemer dient minimaal om het halve jaar zowel de fysieke als logische toegangsrechten tot informatie verwerkende faciliteiten van het Personeel te beoordelen en te actualiseren via een operationeel geborgd en formeel proces en zijn medewerking te verlenen voor de periodieke controle en schonen van de eindgebruikers accounts en rechten van Opdrachtgever.	VSE-E078
SI25	Opdrachtnemer dient van het Personeel te eisen dat het zich houdt aan de richtlijnen vermeld in de BIO [BIO] bij het gebruiken van authenticatiegegevens gerelateerd aan de Prestatie/ Dienst.	-
SI26	Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben voor het controleren van het gebruik van systeemhulpmiddelen, die in staat zijn om beheersmaatregelen te omzeilen voor informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst. Het gebruik ervan dient gelogd te worden.	-

SI27	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgd te hebben dat uitsluitend Personeel die daartoe specifiek bevoegd is, toegang heeft tot de Broncode van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst.	-

3.7 *Cryptografie*

	Cryptografie Eisen	
SI28	Indien Opdrachtnemer contractueel of wettelijk verplicht is tot de inzet van cryptografie ter bescherming van informatie betrokken bij de Prestatie/ Dienst, dient Opdrachtnemer voor het gebruik van deze crypto grafische beheersmaatregelen over beleid en operationeel geborgde processen te beschikken, inclusief het gebruik, de bescherming en de levensduur van de daarbij behorende crypto grafische sleutels, tijdens hun gehele levenscyclus conform passende standaarden (bv PKI-Overheid of ISO 11770).	VSE-E082

3.8 *Fysieke beveiliging en beveiliging van de omgeving*

	Fysieke beveiliging en beveiliging van de omgeving Eisen	
SI29	Opdrachtnemer dient fysieke beveiligingszones te hebben gedefinieerd en in gebruik te hebben om gebieden te beschermen, die gevoelige of essentiële informatie en informatie verwerkende faciliteiten bevatten, met betrekking tot de Prestatie/ Dienst.	-
SI30	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde procedures te hebben voor het werken in beveiligde gebieden.	-
SI32	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde procedures te hebben voor de bescherming van onbeheerde informatiesystemen die betrokken zijn bij de Prestatie/ Dienst.	-

3.9 *Beveiliging bedrijfsvoering*

	Beveiliging bedrijfsvoering Eisen	
SI33	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde bedieningsprocedures te hebben en beschikbaar te stellen aan het Personeel en, indien van toepassing de medewerkers van Opdrachtgever, dat ze nodig heeft voor de Prestatie/ Dienst.	VSE-W029

SI34	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor bescherming tegen malware op zijn informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst, waarbij ten minste aandacht wordt besteed aan preventie, detectie, communicatie en herstel.	VSE-E094
SI35	De Opdrachtnemer dient bij onderhoudswerkzaamheden en koppeling van randapparatuur aan de ICT van de Opdrachtgever de richtlijnen vermeld in de BIO [BIO] en Handreiking: BIO Mobile Device Management [9] aan te houden voor bescherming tegen malware.	VSE-E107
SI36	Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben voor het minimaal dagelijks maken van back-ups van alle informatie en programmatuur in gebruik voor de Prestatie/ Dienst.	-
SI37	Opdrachtnemer dient het recovery proces dat deel uitmaakt van het back-upproces van alle informatie en programmatuur in gebruik voor de Prestatie/ Dienst, minimaal jaarlijks te testen.	-
SI38	Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben voor het voldoende periodiek beoordelen van logbestanden van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst, waarbij het interval tussen twee beoordelingen nooit meer mag bedragen dan één maand.	-
SI39	Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben voor het maandelijks beoordelen van activiteiten van systeembeheerders en -operators op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst, welke zijn vastgelegd in logbestanden.	-
SI40	Opdrachtnemer dient logbestanden van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst minimaal drie maanden (en bij een vermoedelijk incident minimaal 3 jaar) beschikbaar te houden tenzij met Opdrachtgever een andere bewaartermijn is overeengekomen, en op verzoek deze logbestanden ter inzage te overhandigen aan Opdrachtgever.	-
SI41	Opdrachtnemer dient voor informatiebeveiliging minimaal jaarlijks een risicoanalyse en risicoafweging conform NEN-ISO/IEC 27005 of gelijkwaardig te maken en passende maatregelen te treffen.	-
SI42	Opdrachtnemer dient de informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst te controleren op kwetsbaarheden middels gangbare testmethodieken en conform de BIO Handreiking: Penetratietesten [12] en in afstemming en na goedkeuring door Opdrachtgever de informatiesystemen te patchen.	-

3.10 *Communicatiebeveiliging*

	Communicatiebeveiliging Eisen	
SI43	Opdrachtnemer dient, om informatie in informatiesystemen te beschermen, aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor beheer en beheersing van netwerken betrokken bij de Prestatie/ Dienst.	-
SI44	Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat het aantal data netwerkkoppelingen beperkt blijft tot alleen de functioneel noodzakelijke, waarbij de koppeling een passende vorm van beveiliging kent en geen onacceptabele risico's oplevert. Voor elke koppeling is een risicoanalyse en afweging gemaakt.	-

3.11 *Acquisitie, ontwikkeling en onderhoud van apparatuur en programmatuur*

	Acquisitie, ontwikkeling en onderhoud van apparatuur en programmatuur Eisen	
SI45	Opdrachtnemer dient gedurende de overeengekomen contractduur (informatie)beveiliging integraal onderdeel te maken van het proces voor ontwikkeling en onderhoud van informatiesystemen.	-
SI46	Opdrachtnemer dient voor informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst zo snel mogelijk maar tenminste binnen 60 dagen na kennisneming van kwetsbaarheden in het geval van programmatuur en binnen 6 maanden in het geval van apparatuur, kosteloos aanpassingen of patches vrij te geven (ten minste tot de door de Leverancier aangeduide End of Life (EOL) van dit informatiesysteem) met als doel deze kwetsbaarheden te verhelpen.	-
SI47	Opdrachtnemer dient te beschikken over een operationeel geborgd proces voor het periodiek doorvoeren van security patches of software updates om de informatiesystemen up te date te houden.	-
SI48	Opdrachtnemer dient testgegevens betrokken bij de Prestatie/ Dienst, aantoonbaar zorgvuldig te kiezen, te beschermen, en te controleren.	-

3.12 *Leveranciersrelaties*

	Leveranciersrelaties Eisen	
SI49	De Opdrachtnemer dient te borgen dat, in het geval dat voor de levering van de Prestatie/ Dienst gebruik wordt gemaakt van onderaannemers, bij de inkoop van diensten of producten van bedrijven de beveiligingseisen van Opdrachtgever door onderaannemers worden aangehouden.	-

SI50	De Opdrachtnemer dient, in het geval dat voor de levering van de Prestatie/ Dienst gebruik wordt gemaakt van onderaannemers, waarbij bij inkoop van diensten of producten vendor lock-in van een onderaannemer kan ontstaan en/of de nationale veiligheid in het geding kan worden gebracht, dit eerst voor te leggen aan Opdrachtgever.	-

3.13 *Beheer van informatiebeveiligingsincidenten*

Beheer van informatiebeveiligingsincidenten Eisen		
SI51	Opdrachtnemer dient over een operationeel geborgd proces te beschikken voor de registratie, rapportage en afhandeling van informatiebeveiligingsincidenten op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst, waarbij ten minste de eisen worden geïmplementeerd uit de richtlijnen vermeld in de BIO [BIO]. Ten minste maandelijks dient over deze informatiebeveiligingsincidenten gerapporteerd te worden richting Opdrachtgever.	VSE-E108
SI52	De Opdrachtnemer dient over een operationeel geborgd proces te beschikken voor de registratie en de response op security incident en/of event meldingen vanuit het Security Operations Centre van Opdrachtgever die betrekking hebben op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst.	VSE-E108

3.14 *Informatiebeveiligingsaspecten van bedrijfscontinuïteitbeheer*

Informatiebeveiligingsaspecten van bedrijfscontinuïteitsbeheer Eisen		
SI53	Opdrachtnemer dient aantoonbaar te beschikken over een continuïteitsplan voor het handhaven van de Prestatie/ Dienst in ongunstige situaties conform de BIO Algemene handreiking continuïteitsbeheer [18], waarin ook de continuïteit van de informatiebeveiliging is gewaarborgd.	-
SI54	Opdrachtnemer dient het continuïteitsplan voor de Prestatie/ Dienst minimaal jaarlijks aantoonbaar te verifiëren en bij te werken om te waarborgen dat deze deugdelijk en doeltreffend blijft. Voor het continuïteitsplan kan uitgegaan worden van de BIO Algemene handreiking continuïteitsbeheer [18].	-

3.15 *Naleving*

	Naleving Eisen	
SI55	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde procedures te hebben voor het beschermen tegen verlies, vernietiging, vervalsing, onbevoegde toegang en onbevoegde vrijgave, van registraties op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst, in overeenstemming met wettelijke, regelgevende, contractuele en bedrijfseisen.	-
SI56	De Opdrachtnemer dient maatregelen te treffen om documenten, zoals offertes, contracten, netwerkschema's, risicoanalyse uitwerkingen, kwetsbaarheid scans, penetratie testrapporten en accounts en wachtwoorden te beveiligen tegen spionage in de breedste zin des woords.	-
SI57	Gegevens of programmatuur van Opdrachtgever, of door deze gegenereerde metadata, welke zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, is en blijft ten alle tijden eigendom van Opdrachtgever. Indien gegevens door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, mag Personeel dit alleen gebruiken voor het doel waarvoor dit is gebeurd.	-
SI58	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het vernietigen van gegevens of programmatuur van Opdrachtgever op apparatuur en alle back-up media van Opdrachtgever, na contractbeëindiging (of tussentijds) tussen beide partijen in afstemming met Opdrachtgever.	-
SI59	Wanneer gegevens van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient bij contractbeëindiging tussen deze beide partijen, de Opdrachtnemer assistentie te leveren bij de overdracht van deze informatie naar de nieuwe leverancier of terug naar Opdrachtgever.	PM4
SI60	Wanneer gegevens of programmatuur van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer aan te geven waar deze informatiesystemen zich bevinden. Indien deze zich buiten de EU bevinden, mag dit uitsluitend in landen waar een passend niveau van gegevensbescherming wordt geboden; welke landen dit zijn, is bepaald door de Europese Commissie.	-
SI61	De Opdrachtnemer dient bij inzet van certificaten voor publieke webdiensten van RWS of het authentiseren van servers met samenwerkingspartners gebruik te maken van PKI Overheid certificaten die aangevraagd moeten worden bij Opdrachtgever. In overige gevallen dienen de passende standaarden te worden gehanteerd conform de NCSC richtlijn ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security[1].	-

SI62	Opdrachtnemer dient tenminste jaarlijks een audit uit te voeren naar de opzet, bestaan en werking van de maatregelen op het gebied van de informatiebeveiliging op betrokken informatiesystemen van de Prestatie/ Dienst gemeld in de overeenkomst met Opdrachtgever, en deze Opdrachtgever te rapporteren over de bevindingen en voorgenomen verbetermaatregelen.	VSE-E013
SI63	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het periodiek toetsen van de naleving van beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging, bij Personeel betrokken bij de Prestatie/ Dienst.	-
SI64	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het periodiek toetsen van de naleving van technische beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging bij informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst. Naleving kan aangetoond worden met (geautomatiseerde) kwetsbaarheidsanalyses of pentesten, zie daarvoor de BIO Handreiking: Penetratietesten [12].	-
SI67	Opdrachtnemer dient samen met Opdrachtgever specifiek af te stemmen of er voor processen en informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst een afwijking op de security eisen (conform het vigerende securitybeleid) kan gelden. Opdrachtnemer dient deze afwijkingen vast te leggen en het eventuele restrisico eveneens te beschrijven.	-
SI68	De Opdrachtnemer dient conform de gemaakte afspraken met Opdrachtgever inzake eventuele explains van processen en informatiesystemen betrokken bij de Prestatie/ Dienst invulling te geven aan het verbeterplan voor de explains en periodiek hierover de status te rapporteren aan Opdrachtgever.	-
SI69	Opdrachtnemer dient zich te houden aan de afspraken en procedures op het gebied van informatiebeveiliging waarin doel, wijze, en frequentie van contact over de informatiebeveiliging beschreven staat op strategisch, tactisch en operationeel niveau.	SI67

4 Kwaliteit, Risico's, Financiën en Toetsen

4.1 *Financieel Management (FM)*

	Financieel Management Eisen	
FM05	De Opdrachtgever is gerechtigd te verlangen dat de bedragen, hoeveelheden, productienormen, prijzen e.d. vermeld in de Staat van ontleding van de opdrachtsom en/of in de detailbegroting (prijzenblad) worden aangepast, zonder dat de opdrachtsom wordt gewijzigd. **Aanvraag voor aanpassing:** De Opdrachtgever kan een schriftelijke aanvraag indienen om de aanpassingen te specificeren en te motiveren.	-
FM06	**Dossier Financiële Afspraken** Het Dossier Financiële Afspraken (DFA) wordt gedurende de Overeenkomst gebruikt voor het vastleggen van alle financiële afspraken die voortvloeien uit de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient deze financiële bijlage op te stellen en in overeenstemming met Opdrachtgever definitief te maken tijdens de Opstartfase van de Overeenkomst. Opdrachtnemer dient tevens te zorgen voor het actueel en in stand houden van deze bijlage. Het DFA zal ten minste bevatten: • Tarieven en prijzen die van toepassing zijn op de geleverde Prestatie/ Dienst. • Betalingsvoorwaarden, inclusief facturatietermijnen en betalingsdata. • Facturatieprocedures en vereisten, met inbegrip van de formaten en documenten die moeten worden gebruikt voor facturatie. • Andere financiële afspraken en verplichtingen die specifiek zijn voor deze Overeenkomst.	VSE-E003
FM07	**Factureren** 1. Facturatie vindt plaats conform het gestelde in het Dossier Financiële Afspraken. Bovendien wordt benadrukt dat de specifieke bepalingen in artikel 8 van de overeenkomst (zie bijlage 1 in de aanbestedingsstukken) van toepassing zijn op de facturatie. In geval van tegenstrijdigheid tussen de het DFA met betrekking tot facturatie en de bepalingen in artikel 8, prevaleert laatstgenoemde. 2. De betaling door Opdrachtgever vindt plaats na Acceptatie van een definitieve factuur door Opdrachtgever;	FM06

	3. Indien er geen Acceptatie door Opdrachtgever kan worden afgegeven, zal Opdrachtgever dit schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar maken met opgave van redenen.	
FM09	**Betalingen betreffende de Opbouw & Migratiefase:** Betalingen dient Opdrachtnemer achteraf te factureren aan Opdrachtgever. Betaling van facturen die voldoen aan de in artikel 15 van ARBIT 2022 genoemde eisen, vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst daarvan op het in de Overeenkomst genoemde adres. De betaalmomenten bij de Opbouw & Migratiefase (Project) zijn gekoppeld aan de in de projectopdracht vastgelegde mijlpalen.	FM06
FM10	**Betaling Beheer en Onderhoudsfase:** Opdrachtnemer dient voor de overeengekomen Prestatie/ Dienst iedere kwartaal een factuur achteraf in bij Opdrachtgever voor de Beheer en Onderhoudsfase. Betaling van de facturen voor de Beheer en Onderhoudsfase die voldoen aan de in artikel 15 van ARBIT 2022 genoemde eisen, vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst daarvan op het in de Overeenkomst genoemde adres.	FM06

4.2 *Testen en Acceptatie (TA)*

	Testen en Acceptatie Eisen	
TA1	De Testen en Acceptatie zullen plaatsvinden in overeenstemming met de eisen zoals vastgelegd in de VSE. Er zullen ten minste twee belangrijke testmomenten zijn in de realisatie van de Overeenkomst: een Platform & Integratietest en een Acceptatietest. **Platform & Integratietest:** Deze test zal zo snel mogelijk plaatsvinden tijdens het project, waarbij de Opdrachtnemer aantoont dat de levering(en) en diensten aantoonbaar voldoen aan de gestelde VSE in de T-omgeving van RWS. Deze test kan meerdere tussentijdse testmomenten omvatten om de voortgang van het project te evalueren. De Opdrachtgever kan een Witness test uitvoeren om de kwaliteit vast te stellen. De Opdrachtnemer zal samenwerken met de Opdrachtgever om de details van de Platform & Integratietest vast te stellen, zodat deze in lijn is met de mijlpalen van het project. De acceptatiecriteria zullen in overeenstemming zijn met de eisen zoals gespecificeerd in de VSE.	VSE-E111/ VSE-E110/ VSE-E116

TA2	**Acceptatietest:** De acceptatie aan het einde van het project voorafgaand aan de go-live zal dienen als de formele acceptatie, waarbij nogmaals wordt geverifieerd door Opdrachtgever dat de Prestatie/ Dienst aan de VSE voldoet. Tijdens de beheer en onderhoudsfase vinden er acceptatietesten plaats na releases, patches en aanpassingen in de software tijdens de looptijd van het contract. Acceptatie kan plaatsvinden wanneer aangetoond is dat de levering(en) en diensten voldoen aan de gestelde VSE. De Opdrachtnemer dient voor de Beoordeling of Acceptatie te voldoen aan de eisen gesteld in de VSE. Opdrachtgever zal schriftelijk aan Opdrachtnemer meedelen of hij al dan niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie/ Dienst.	-

4.3 *Risicomanagement Eisen (RM)*

	Risicomanagement Eisen	
RM1	De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden met betrekking tot risicomanagement te verrichten, zodanig dat de kans van optreden dan wel het gevolg van ongewenste gebeurtenissen/ belangrijkste risico's (deze risico's worden bepaald door de Opdrachtgever) voor de Opdrachtnemer en waar mogelijk de Opdrachtgever wordt geminimaliseerd.	-
RM2	De Opdrachtnemer dient op basis van de geïdentificeerde risico's en de tijdsduur van de betreffende Prestatie/ Dienst waarop de risico's betrekking hebben de effecten van de getroffen corrigerende en preventieve maatregelen te toetsen en indien nodig maatregelen te treffen om de gewenste verbeteringen door te voeren.	-
RM4	**Risicomanagement bijeenkomst tijdens Opbouw & Migratiefase:** Opdrachtnemer dient tenminste 1x per kwartaal deel te nemen aan een risicomanagement bijeenkomst die door de Opdrachtgever geïnitieerd wordt. Daarnaast stemmen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever samen, op daartoe geëigende momenten, risico's en beheersmaatregelen af, met daarbij aandacht voor het treffen van beheersmaatregelen in relatie tot elkaars risico's.	-
RM5	**Risicomanagement bijeenkomst tijdens Beheer & Onderhoudsfase:** Opdrachtnemer dient tenminste 1x per jaar deel te nemen aan een risicomanagement bijeenkomst door de Opdrachtgever geïnitieerd wordt. Daarnaast stemmen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever samen, op daartoe geëigende momenten, risico's en	-

	beheersmaatregelen af, met daarbij aandacht voor het treffen van beheersmaatregelen in relatie tot elkaars risico's.	

4.4 *Toetsing (TT)*

	Toetsing	
TT1	De Opdrachtgever is bevoegd om steekproefsgewijs de kwaliteitsborging van Opdrachtnemer te toetsen. Het staat de Opdrachtgever vrij zijn toetsingsbevoegdheid naar eigen inzicht uit te oefenen.	KM2, KM5
TT2	De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever te allen tijde medewerking te verlenen om een toets te (laten) verrichten en de hiervoor benodigde documenten en informatie te leveren als objectieve bewijsstukken voor de toetsing. De Opdrachtnemer dient voor het toetsen de Opdrachtgever op verzoek toegang te verlenen tot het bedrijf, inzage te geven in de uitvoering van bedrijfsactiviteiten en de bijbehorende administratie. Dit betekent onder andere dat; • tijdens een toets ter plaatse alle onderliggende bewijsstukken van een bepaalde Activiteitenrapportage getoond moeten kunnen worden.	KM2, KM5

5 Projectmanagement Eisen (Opbouw & Migratiefase) (PM)

De Werkzaamheden gedurende de Opbouw & Migratiefase zullen op projectmatige wijze worden uitgevoerd. Aan deze Prestatie/Dienstwijze zijn de volgende eisen van kracht.

5.1 *Projectmanagement Eisen*

	Projectmanagement Eisen	
PM1	Opdrachtnemer dient projectmanagement te borgen binnen zijn Kwaliteit Management Systeem (ISO-9001 en 27001).	PSU2
PM2	Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden zodanig te managen (plannen, organiseren, bewaken, beheersen, rapporteren en corrigeren) dat de Prestatie/ Dienst wordt gerealiseerd conform de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen.	PSU2
PM3	Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden zodanig te beheersen op de projectbeheeraspecten (waaronder ten minste scope, tijd, geld, kwaliteit, risico's, informatie en organisatie) dat de Prestatie/ Dienst wordt gerealiseerd conform de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen.	PSU2

5.2 *Opstellen van een projectmanagementplan (PM)*

	Projectmanagementplan Eisen	
PM4	De Opdrachtnemer dient de beschrijving van zijn projectmanagementsysteem in een projectmanagementplan (PMP), waarmee de Opdrachtnemer bewerkstelligt dat de Werkzaamheden worden gemanaged, ter kennis te brengen van de Opdrachtgever. Het projectmanagementplan bevat tenminste de project en migratiefase en moet tevens een exit strategie conform artikel 32 in het ARBIT 2022 bevatten voor het geval van voortijdige beëindiging of overgang naar een andere dienstverlener.	PSU2/VSE-E120
PM5	De Opdrachtnemer dient in zijn projectmanagementplan (PMP) ten minste de volgende onderwerpen specifiek voor de opdracht te beschrijven: 1. de projectdoelstelling(en); 2. de projectplanning inclusief producten en mijlpalen; 3. de projectmanagementsturing; 4. de samenwerkingsafspraken; 5. de structuur van het toe te passen projectmanagementplan met de onderlinge samenhang van de processen; 6. de processen, gebruikmakende van procesbeschrijvingen conform het(de) gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem(en), waarbij	PSU2/VSE-E120

	ten minste invulling wordt gegeven aan de in de Overeenkomst gestelde proceseisen en waarmee wordt aangetoond dat deze processen het vermogen hebben om het beoogde resultaat te bereiken; 7. Migratieplan 8. Exitplan (conform artikel 32 ARBIT 2022)	

5.3 *Opbouw omgeving*

	Opbouw omgeving Eisen	
PM6	Opdrachtnemer ondersteunt het ontwerp en de opbouw van een redundante Acceptatieomgeving, redundante Productieomgeving en een Testomgeving in samenwerking met de Opdrachtgever.	VSE-E116/ VSE-E117
PM7	De Opdrachtnemer dient tijdens het ontwerp en de bouw van de Prestatie/ Dienst te garanderen dat er geen data- of functieverlies optreedt bij uitval van een service van de geleverde Dienst of uitval van een volledige datacenter die invloed kan hebben op de geleverde Dienst.	VSE-E019
PM8	De opdrachtnemer dient zich in te zetten om, waar van toepassing en zonder nadelige gevolgen voor de functionaliteit en veiligheid, de huidige instellingen in configuraties van o.a. hardware ongewijzigd te behouden (as is) bij de implementatie van de te leveren Prestatie/ Dienst. De opdrachtnemer kan in overleg gaan met de huidige leverancier voor het verkrijgen van de benodigde instellingen in configuraties.	-

5.4 *Advies en ondersteuning Producten en Diensten*

	Advies Diensten Eis	
PM10	Opdrachtnemer zorgt, waar nodig, voor expertise en advies aan Opdrachtgever met betrekking tot de door Opdrachtnemer geleverde Prestatie/ Dienst en mogelijk toekomstige producten en/of diensten.	VSE-E096
PM11	De Opdrachtnemer zorgt voor ondersteuning bij zowel het testen alsmede het implementeren van de geleverde Prestatie/ Dienst.	VSE-E096

5.5 *Opleiden*

	Opleiden Eis	
PM13	De opleiding wordt in samenspraak tijdens de PSU afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, maar bevat ten minste; **Technisch/Functioneel Beheerder Training:** De Opdrachtnemer dient te voorzien in een fysiek trainingsprogramma voor technisch/functioneel beheerders.	PSU2

	Deze training moet ten minste het volgende omvatten: • Instructie en hands-on sessies over de installatie, configuratie en onderhoud van de software. • Diepgaand inzicht in de technische architectuur van de softwareoplossing. De Opdrachtnemer dient te zorgen voor ervaren trainers en trainingsfaciliteiten om deze fysieke trainingen mogelijk te maken, en er moet rekening worden gehouden met de individuele leerbehoeften en vaardigheidsniveaus van de deelnemers. Daarnaast dient er een duidelijk opleidingsmateriaal en documentatie beschikbaar te zijn voor alle trainingsdeelnemers.	

5.6 *Project Start Up (PSU)*

Het doel van een gezamenlijke PSU is om bij de aanvang van de Prestatie/ Dienst Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk af te stemmen hoe de gevraagde Prestatie/ Dienst gerealiseerd gaat worden, zoals deze voorgeschreven is in de ARBIT (Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van IT-opdrachten).

Bij deze PSU maken beide partijen hun verwachtingen, visie en aanpak van het Prestatie/Dienst aan elkaar kenbaar en streven naar een gezamenlijke benadering van het project; binnen het kader van de in de Overeenkomst vastgelegde verantwoordelijkheden van beide partijen.

	Project Start Up Eisen	
PSU1	De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er binnen 10 werkdagen een PSU plaatsvindt, in de vorm van een kick-off, na ingang van deze Overeenkomst, waarbij de Opdrachtnemer penvoerder is. Het doel van een gezamenlijke PSU is om bij de aanvang van de Overeenkomst de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk te laten afstemmen hoe het de Overeenkomt uitgevoerd gaat worden. De PSU dient bij te dragen aan samenwerking op basis van wederzijds vertrouwen.	
PSU2	In de voorbereiding op de PSU vindt onderlinge afstemming plaats over de onderwerpen die in de PSU aan bod zullen komen alsmede de diepgang. In hoofdlijnen zijn deze onderwerpen als volgt: • Omgang tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer organisaties • Onderlinge communicatielijnen en Prestatie/werkafspraken • Aandachtspunten uit de overeenkomst • Project- en Kwaliteitsmanagement • Detailplanning • SLA • Contractbeheersing Opdrachtgever • Belangrijkste risico's • De jaarlijkse Gebruikersbijeenkomsten • Governance en Escalatieproces;	

	• (technische) Presentatie van het product • Opleiding Technisch/ Functioneel beheer Daarnaast vindt in de voorbereiding afstemming plaats met betrekking tot welke onderwerpen een verdere verdieping / samenwerking plaats vindt (project follow ups) en in welke de daartoe geëigende overleggen.	

5.7 *Toepassen kwaliteitsmanagement (KM)*

	Kwaliteitsmanagement Eisen	
KM1	Het projectmanagementplan, inclusief zijn onderliggende processen, dient gebaseerd te zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem of in geval van een combinatie eventueel meerdere kwaliteitsmanagementsystemen, dat is (die zijn) gecertificeerd door een daartoe geaccrediteerde certificatie-instelling op basis van de vigerende versie van de norm NEN- en ISO 9001 en 27001.	PSU2
KM2	De Opdrachtnemer stelt op basis van zijn Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), voor de Overeenkomst een Project Kwaliteitsplan (PKP) op waarin alle van belang zijnde processen die van toepassing zijn voor een goede uitvoering en beheersing van de Overeenkomst worden beschreven. Het PKP heeft als doel om inzicht te geven in de wijze waarop de Opdrachtnemer het kwaliteitsmanagement uitvoert om de Prestatie/ Dienst te leveren. Op basis van dit PKP dienen de overeengekomen Werkzaamheden te worden uitgevoerd. In het PKP dienen minimaal de volgende onderwerpen specifiek voor de Prestatie/ Dienst volledig te zijn uitgewerkt: • Beschrijving van de relatie met het Kwaliteitsmanagementsysteem: o Een beschrijving van de integratie van het kwaliteitsmanagementsysteem dat uitgangspunt is voor de Overeenkomst specifieke kwaliteitsmanagementsysteem. o Een beschrijving van, of een verwijzing naar, de van toepassing zijnde procedures en werkinstructies die deel uitmaken van het Kwaliteitsmanagementsysteem o De van toepassing zijnde procedures en werkinstructies die geen deel uitmaken van het Kwaliteitsmanagementsysteem o Beschrijving van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de Implementatie en de evaluatie van de	PSU2, PM4, PM5

	doeltreffendheid van het Kwaliteitsmanagementsysteem. • Beschrijving van de invulling van kwaliteitsborging door Opdrachtnemer op de uitvoering- en werkprocessen • Beschrijving van de relatie tussen de op te stellen plannen (zoals verificatie- en testplannen) • Beschrijving van de invulling van de interne kwaliteitsborging door Opdrachtnemer door middel van audits en afwijkingsregistraties • Wijze van informatieoverdracht richting de Opdrachtgever en andere externe betrokkenen, inclusief overlegafspraken (tenminste Project Start Up, Risico-overleg en afstemming-/voortgang overleggen) • De wijze waarop de Opdrachtnemer integraal veiligheidsmanagement waarborgt. *Toelichting*: Opdrachtgever gebruikt het PKP als basis voor de contractbeheersing voor kwaliteitsborging door de Opdrachtnemer.	
KM3	De Opdrachtnemer dient het PKP met geplande tussenpozen te toetsen, om te bewerkstelligen dat dit bij voortduring geschikt, passend en doeltreffend is.	-
KM4	De Opdrachtnemer dient te meten, te analyseren en te verbeteren zodanig dat het PKP doeltreffend functioneert. Opdrachtnemer maakt een beschrijving van de invulling van interne kwaliteitsborging door Opdrachtnemer op de uitvoerings- en Prestatie/Dienstprocessen.	-
KM5	De Opdrachtnemer dient een kwaliteit auditproces te implementeren dat omvat: • Het opstellen van een Auditplan voor de te leveren Prestatie/Dienst. • Het uitvoeren van regelmatige audits. • Het identificeren, registreren en communiceren van afwijkingen. • Het toetsen, corrigeren en evalueren van afwijkingen. • Het implementeren van gewenste verbeteringen. • Het indienen van een wijzigingsvoorstel indien blijvende afwijkingen worden vastgesteld. • Het bijhouden van een Afwijkingenregister. • Medewerking verlenen aan de BIO compliancy processen van RWS. Daarnaast dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever regelmatig op de hoogte te houden in de relevante overleggen met betrekking tot: • Het Auditplan.	VSE-E013

	• De resultaten van uitgevoerde audits. • Geregistreerde afwijkingen. • Voorgestelde verbeteringen. • De voortgang van genomen corrigerende maatregelen Het doel van het kwaliteit auditproces is om de kwaliteit van zijn te leveren Prestatie/ Dienst te toetsen.	
KM6	De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever te allen tijde medewerking te verlenen om een audit, systeem-, proces- of producttoets te (laten) verrichten en de hiervoor benodigde Documenten en informatie te leveren en resources	PSU2
KM7	De Opdrachtnemer moet het Projectkwaliteitsplan (PKP) zodanig inrichten dat de Opdrachtgever in staat is om effectieve contractbeheersing uit te voeren. Dit houdt in dat het PKP minimaal de volgende informatie moet bevatten voor elk proces: • De wijze van interactie met de Opdrachtgever en gebruikers, zoals telefonisch contact, e-mailcommunicatie, en mogelijk het gebruik van systemen en portals. • De identificatie van de verantwoordelijke sleutelrol binnen elk proces. • Een beschrijving van de uit te voeren activiteiten, met specifieke aandacht voor onderhoud, met inbegrip van preventief, correctief en correctief onderhoud op locatie. **Toelichting:** De beschrijving van de processen in het PKP dienen eenduidig en overzichtelijk te zijn, wat van cruciaal belang is voor de Opdrachtgever om effectieve contractbeheersing voor te bereiden en uit te voeren. Hierdoor kan de Opdrachtgever de naleving van de overeenkomst waarborgen en de kwaliteit van de te leveren Prestatie/ Dienst te controleren.	-
KM8	Opdrachtnemer dient zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 40 Prestatie/Dienstdagen na ondertekening van de Overeenkomst het PKP aan Opdrachtgever aan te bieden.	KM7

6 Beheer & Onderhoud Eisen (Beheerfase) (BO)

In de Beheerfase zullen de activiteiten gericht zijn op het beheren en onderhouden van het opgeleverde projectresultaat op een gestructureerde en effectieve manier. Aan deze Prestatie/Dienstwijze zijn de volgende eisen van kracht.

6.1 *Opstellen van een beheer en onderhoud plan*

	Beheer en Onderhoud plan Eisen	
BO1	De Opdrachtnemer dient de beschrijving van zijn beheer en onderhoud in een beheer en onderhoud plan, waarmee de Opdrachtnemer bewerkstelligt dat de Werkzaamheden worden gemanaged, ter kennis te brengen van de Opdrachtgever. Het beheer en onderhoud plan moet worden voorgelegd ter goedkeuring door Opdrachtgever en bevat tenminste de uitwerking van de volgende onderwerpen; • **SLA:** Specificatie van de serviceniveaus en prestatienormen die moeten worden gehandhaafd, inclusief responstijden en beschikbaarheid. • **Releaseplanning:** waarin een overzicht van de geplande releases taken, inclusief de frequentie, verantwoordelijkheden en procedures voor release werkzaamheden zijn vermeld. • **Contactmatrix:** de contactmatrix bevat informatie over de belangrijkste contactpersonen voor verschillende aspecten van het beheer en onderhoud.	PSU2/ VSE-E005
BO2	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaken van de naleving van de Service Level Agreement (SLA) gedurende de gehele beheerfase en voor het rapporteren van de prestaties aan de Opdrachtgever.	PSU2
B03	Nalevingsrapportage SLA omvat ten minste de volgende elementen: • Driemaandelijkse rapportage van prestatie-indicatoren waaronder responstijden, beschikbaarheid en incident oplossingstijd en de afwijkingen van de SLA-doelstellingen en de genomen corrigerende maatregelen • Jaarlijkse evaluatie van de algehele naleving van de SLA en het identificeren van mogelijkheden voor verbetering.	PSU2

B04	In geval van afwijkingen van de SLA-doelstellingen, is de Opdrachtnemer verplicht onmiddellijk corrigerende maatregelen te nemen en de Opdrachtgever hiervan in kennis te stellen. Afwijkingen en corrigerende maatregelen worden gedocumenteerd en gerapporteerd aan de Opdrachtgever.	B01
B05	Een vooraf af te spreken escalatieprocedure wordt geactiveerd in geval van herhaalde of ernstige schendingen van de SLA. Deze procedure omvat de betrokkenheid van hoger management en het gezamenlijk vaststellen van oplossingen.	B01
B06	Om de toetsbaarheid van de beheer- en onderhoudsactiviteiten te waarborgen, zal de Opdrachtnemer de volgende stappen ondernemen: • De Opdrachtnemer zal regelmatig prestatie-indicatoren meten, zoals responstijden en beschikbaarheid zoals zal worden vastgelegd in de vigerende SLA, met behulp van in onderling overleg geaccepteerde meetmethoden en -hulpmiddelen. Deze metingen worden gedocumenteerd. • Periodieke interne audits worden uitgevoerd om te controleren of de beheer- en onderhoudsprocessen voldoen aan de gestelde eisen en de SLA. De resultaten van de audits worden vastgelegd. De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever te allen tijde medewerking te verlenen om een audit, systeem-, proces- of producttoets te (laten) verrichten en de hiervoor benodigde Documenten en informatie te leveren en resources	-
B07	In de beheerfase dient de Opdrachtnemer jaarlijks een Gebruikersbijeenkomst te organiseren, waarbij ook de Opdrachtgever wordt uitgenodigd.	PSU2
BO18	Per maand wordt er een Service Level Rapportage (SLR) opgeleverd met de behaalde prestate indicatoren, incidenten, changes enz. Bij het opstellen van de SLA wordt dit verder afgestemd. De SLR wordt op geleverd voor de 15de van de maand na het kwartaal.	-

6.2 *Inrichten Centraal Meldpunt*

	Centraal Meldpunt Eisen	
BO8	De Opdrachtnemer dient een centraal meldpunt/ skilled helpdesk in te richten, zodanig dat meldingen van storingen en gebreken met betrekking tot de in gebruik zijnde systemen kunnen worden gedaan door de beheerder (tweede lijn), de Opdrachtgever en actuele informatie kan worden geleverd over de afhandeling van een melding en over de Uitvoering Werkzaamheden.	VSE-E084

BO9	De Opdrachtgever stelt een lijst ter beschikking met contactpersonen die dienen te worden geïnformeerd over de meldingen.	-
BO10	Het centraal meldpunt voor incidenten en terugkerende problemen dient : 1. bereikbaar te zijn via email; 2. op de hoogte zijn van de (geplande) Uitvoering Werkzaamheden; 3. na ontvangst van een melding van de Opdrachtnemer zelf, de contactpersonen daarover te informeren; 4. indien de Opdrachtnemer de storing of het gebrek dient te herstellen, dan de voortgang te monitoren en af te melden bij de contactpersonen, voorzien van eventuele restpunten; 5. de contactpersonen te informeren over veiligheidsincidenten (waaronder Arbo, omgeving, cybersecurity e.d.) en schade aan eigendommen van de Opdrachtgever of derden.	VSE-E084
BO11	Het centraal meldpunt dient van iedere melding het volgende te registreren: 1. een uniek registratienummer; 2. indien van toepassing het Rijkswaterstaat-registratienummer; 3. datum en tijdstip van de melding; 4. inhoud van de melding; 5. categorie-indeling van de melding: urgent, minder urgent of niet urgent 6. de contactpersoon van de Opdrachtnemer die zorgdraagt voor afhandeling van de melding inclusief telefoonnummer; 7. in geval van een urgente melding, ieder uur de voortgang van de afhandeling van die melding; 8. datum en tijdstip afmelding.	-

6.3 *Incidentenbeheer*

	Swimminglanes Eisen	
BO12	Bij het incidenteel optreden van incidenten, vervult Opdrachtnemer een 3e lijns ondersteuningsfunctie. In nauwe samenwerking met de 1e en vooral de 2e lijn, die belegd zijn bij de Opdrachtgever, wordt toegewerkt naar een spoedige incidentafhandeling. In [bijlage 10.3] is de rol van de Opdrachtnemer opgenomen alsook die van de Opdrachtgever, zodat het samenspel tussen beide, goed tot uitdrukking komt in het incidentenbeheerproces. In de swimminglane Incidentmanagement zijn de activiteiten, de volgorde en de relatie daartussen in concept uitgewerkt conform de RWS werkwijze, gebaseerd op ITIL. De uiteindelijke uitwerking wordt pas vastgesteld in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De verwachte activiteiten van de Opdrachtnemer hebben een paarsgekleurde achtergrond.	Bijlage 10.3

6.4 *Probleemmanagement*

	Swimminglanes Eisen	
BO13	Wanneer incidenten herhaaldelijk terugkomen, dan leidt dat tot een probleemsituatie die om een oplossing vraagt. Die oplossing kan tijdelijk-, middels een work-arround, of structureel van aard zijn. Opdrachtnemer en Opdrachtgever werken hierbij nauw samen om te komen tot een passende oplossing. In de swimminglane Problemmanagement zijn de activiteiten, de volgorde en de relatie daartussen in concept uitgewerkt conform de RWS werkwijze, gebaseerd op ITIL. De uiteindelijke uitwerking wordt pas vastgesteld in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De verwachte activiteiten van de Opdrachtnemer hebben een paarsgekleurde achtergrond.	Bijlage 10.4

6.5 *Changemanagement*

	Swimminglanes Eisen	
BO14	Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal bij de Opdrachtgever op gezette tijden behoefte ontstaan aan nieuwe- of het wijzigen van bestaande functionaliteiten. De Opdrachtnemer krijgt dan het verzoek om tot een uitwerking te komen. Pas na goedkeuring door Opdrachtgever, op basis van een technische notitie en offerte, kan Opdrachtnemer tot realisatie overgaan. In de swimminglane Changemanagement zijn de activiteiten, de volgorde en de relatie daartussen in concept uitgewerkt conform de RWS werkwijze, gebaseerd op ITIL. De uiteindelijke uitwerking wordt pas vastgesteld in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De verwachte activiteiten van de Opdrachtnemer hebben een paarsgekleurde achtergrond.	Bijlage 10.5

6.6 *Deployment- and Releasemanagement*

	Swimminglanes Eisen	
BO15	Opdrachtgever heeft een TAP-straat waarlangs wijzigingen via de Test- en Acceptatie-omgeving, naar de Productie-omgeving gaan. Dit gebeurt op gecontroleerde wijze, via testmomenten. Opdrachtnemer plaats nieuwe versies van de programmatuur op de T-omgeving van RWS, test deze en levert een positief testrapport bij Opdrachtgever aan, alsook een aangepaste handleiding (indien relevant) en releasenotes waarin staat welke wijzigingen zijn doorgevoerd en wat de reden daarvan was. Pas daarna draagt Opdrachtgever zelf zorg voor het doorzetten van de wijziging naar de Acceptatie- en	Bijlage 10.6

	Productieomgevingen. In de swimminglane Deployment en Releasemanagement zijn de activiteiten, de volgorde en de relatie daartussen in concept uitgewerkt conform de RWS werkwijze, gebaseerd op Kubernetes. De uiteindelijke uitwerking wordt pas vastgesteld in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De verwachte activiteiten van de Opdrachtnemer hebben een paarsgekleurde achtergrond.	

6.7 *Advies en ondersteuning Producten en Diensten*

	Swimminglanes Eisen	
BO16	Opdrachtnemer zorgt tijdens de Beheer en Onderhoud fase, waar nodig, voor expertise en advies aan Opdrachtgever met betrekking tot de door Opdrachtnemer geleverde Prestatie/ Dienst en mogelijk toekomstige producten en/of diensten.	VSE-E096

6.8 *Calamiteiten*

	Swimminglanes Eisen	
BO17	Wanneer RWS vaststelt dat in het centrale verwerkingssysteem een calamiteit (prio 1) is opgetreden, dat niet door RWS zelf is op te lossen, dan belt RWS direct met de Opdrachtnemer om dat te melden. RWS verwacht dat na registratie door Opdrachtnemer en uitwisseling van het registratienummer, zij binnen 15 minuten door een deskundige van de Opdrachtnemer wordt teruggebeld. Telefonisch vindt dan overleg tussen RWS en deze deskundige plaats. Deze deskundige gaat vervolgens direct aan de slag met een onderzoek naar de oorzaak, houdt RWS iedere 15 minuten op de hoogte van diens vorderingen en lost het probleem binnen 4 uur op. Pas na instemming van RWS mag de call bij Opdrachtnemer worden gesloten.	Bijlage 10.7

7 Referentie en bronnenlijst

Onderstaande referentielijst geeft een overzicht van de documenten waarnaar vanuit eisen wordt verwezen en die niet als bijlage bij deze Vraagspecificatie Proces zijn gevoegd.

Omschrijving referentie	Eis / bepaling
NEN-en-ISO 9001; vigerende versie	
NEN-ISO IEC 27002 ISO 27002 beheersmaatregelen (nen.nl)	
ARBIT (Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van IT-opdrachten). Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT) | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden	
Nationaal Cyber Security Center (NCSC), “ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS)”, URL: ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security v2.1 (TLS) | Richtlijn | Nationaal Cyber Security Centrum (ncsc.nl)	[1]
Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) basis document URL: Producten/diensten - bio-overheid	[BIO]
BIO Handreiking: Handreiking Veilige afvoer van ICT-middelen URL: Producten - Informatiebeveiligingsdienst	[8]
BIO Handreiking: BIO Mobile Device Management URL: https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/mobile-device-management/	[9]
BIO Handreiking: Penetratietesten URL: https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/wp-content/uploads/2021/04/202004-Handreiking-Penetratietesten-v2.21.docx	[12]
BIO Algemene handreiking continuïteitsbeheer URL: Producten - Informatiebeveiligingsdienst	[18]
Aanvullende woordenlijst informatiebeveiliging URL: Woordenlijst informatiebeveiliging - Informatiebeveiligingsdienst	[10]
Kwaliteitsraamwerk IV Projecten URL: https://www.functiegebouwrijksoverheid.nl/binaries/content/assets/fgr/documentatie/kwiv/deel-ii-kwaliteitsraamwerk-iv-oktober-2023.xlsx	1.7 algemene eisen

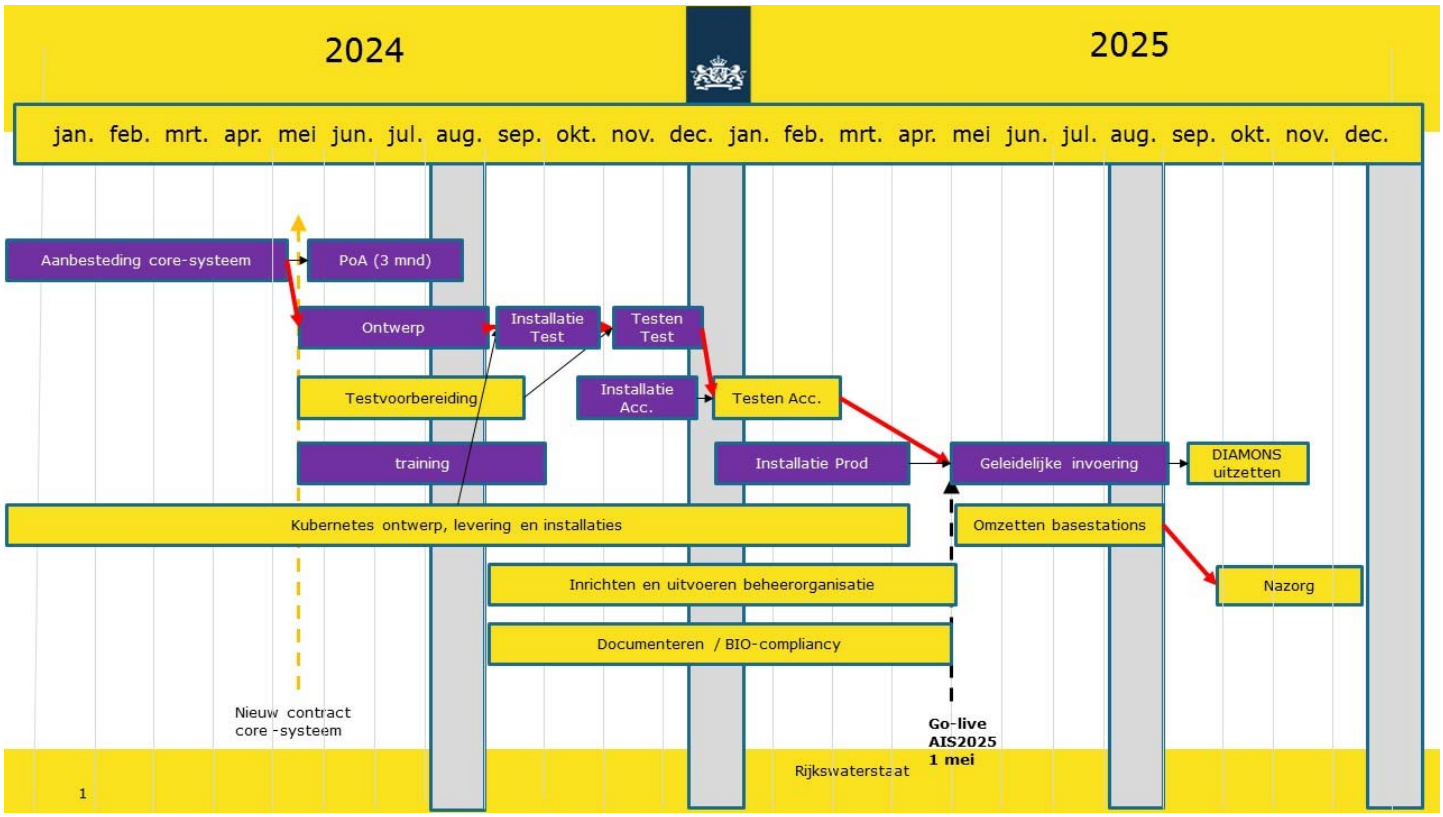
8 Afkortingen en verklarende woordenlijst

In de Vraagspecificatie Proces worden onderstaande afkortingen en/of te verklaren woorden gebruikt.

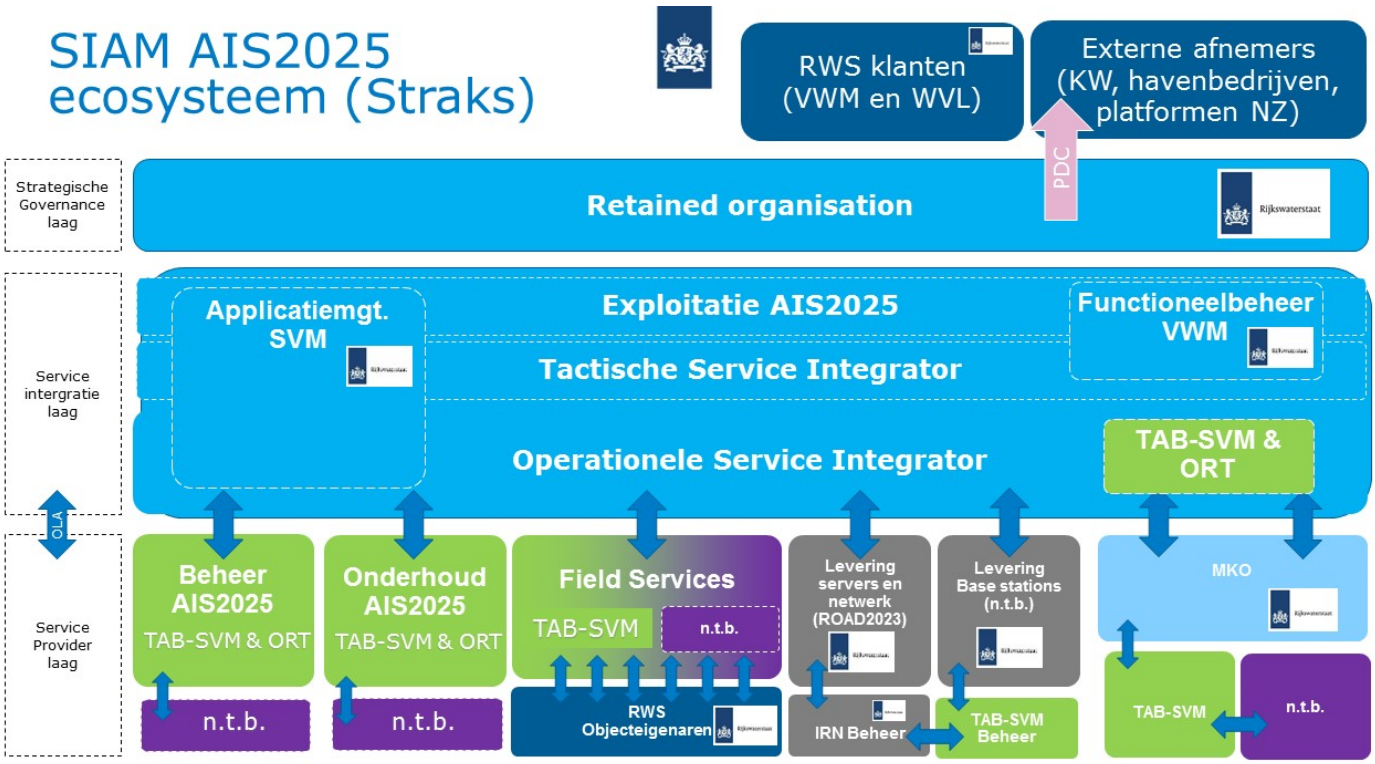
Afkorting	Betekenis
DFA	Dossier Financiële Afspraken
EOD	elektronisch overdracht dossier
PSU	project-start-up
RWS	Rijkswaterstaat
SCB	systeemgerichte contractbeheersing
SLA	Service Level Agreement
Wav	Wet arbeid vreemdelingen
ARBIT	Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten
PKP	Project Kwaliteit Plan
PM	Projectmanagement
KM	Kwaliteitsmanagement
AIS	Automatic Identification System
IV	Informatie Voorziening
IV	Integraal Veiligheidsmanagement
VSE	Vraagspecificatie Eisen
VSP	Vraagspecificatie processen
PDCA	Plan Do Check Act
V&G	Veiligheid en Gezondheid
ISO	International Organization for Standardization
NEN	Nederlandse Norm
COTS	Commercial Of The Shelf
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
VIR-BI	Voorschriften voor Informatiebeveiliging Rijksdienst - Baseline Informatiebeveiliging
T-omgeving	Test omgeving Rijkswaterstaat
CIVVV	Centrum IV Verificatie en Validatie
Witness test	Een witness test is een vorm van productverificatie waarbij een test specialist van de Opdrachtnemer (CIVVV) de kwaliteit van de geleverde dienst bevestigt. Deze test is een vorm van kwaliteitscontrole en toezicht.
Prestatie/ Dienst	Het uitgevraagde product, zoals vermeld in de scope.
Opdrachtnemer	De partij die de aanbesteding beantwoord/ wederpartij/ leverancier
Opdrachtgever	Rijkswaterstaat CIV

9 Bijlagen

9.1 *Strokenplanning*

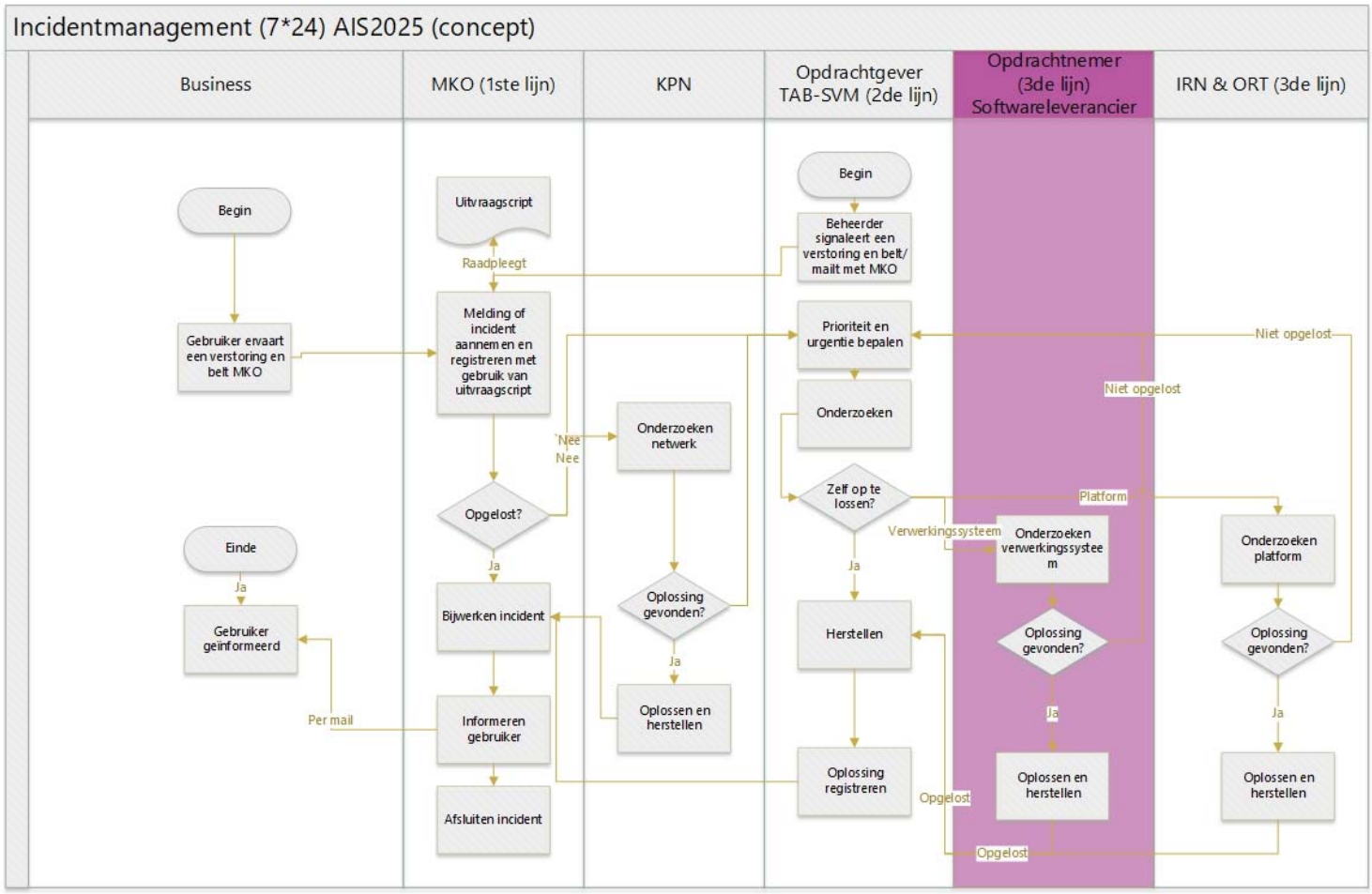


9.2 *SIAM soll situatie*

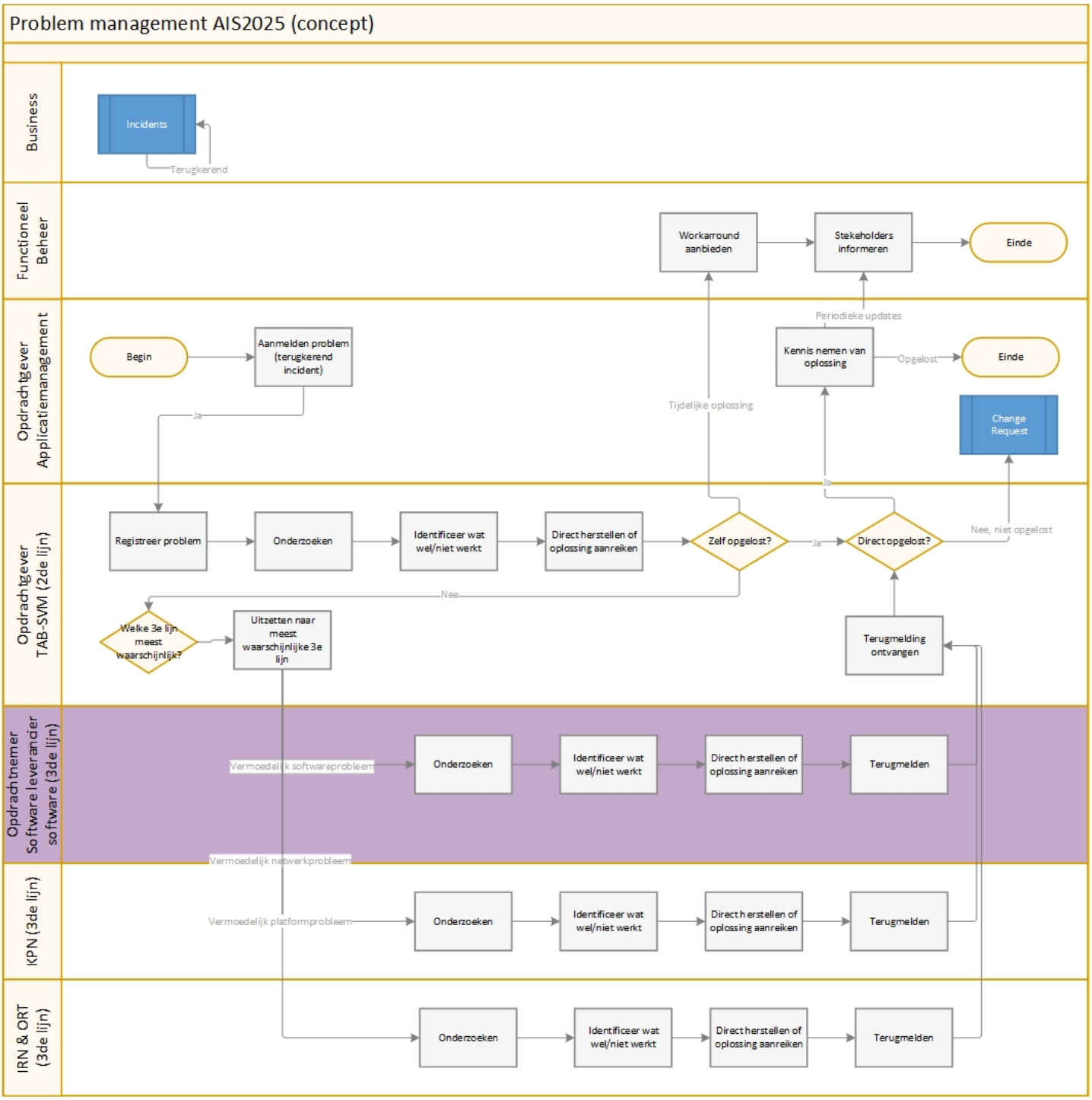


3

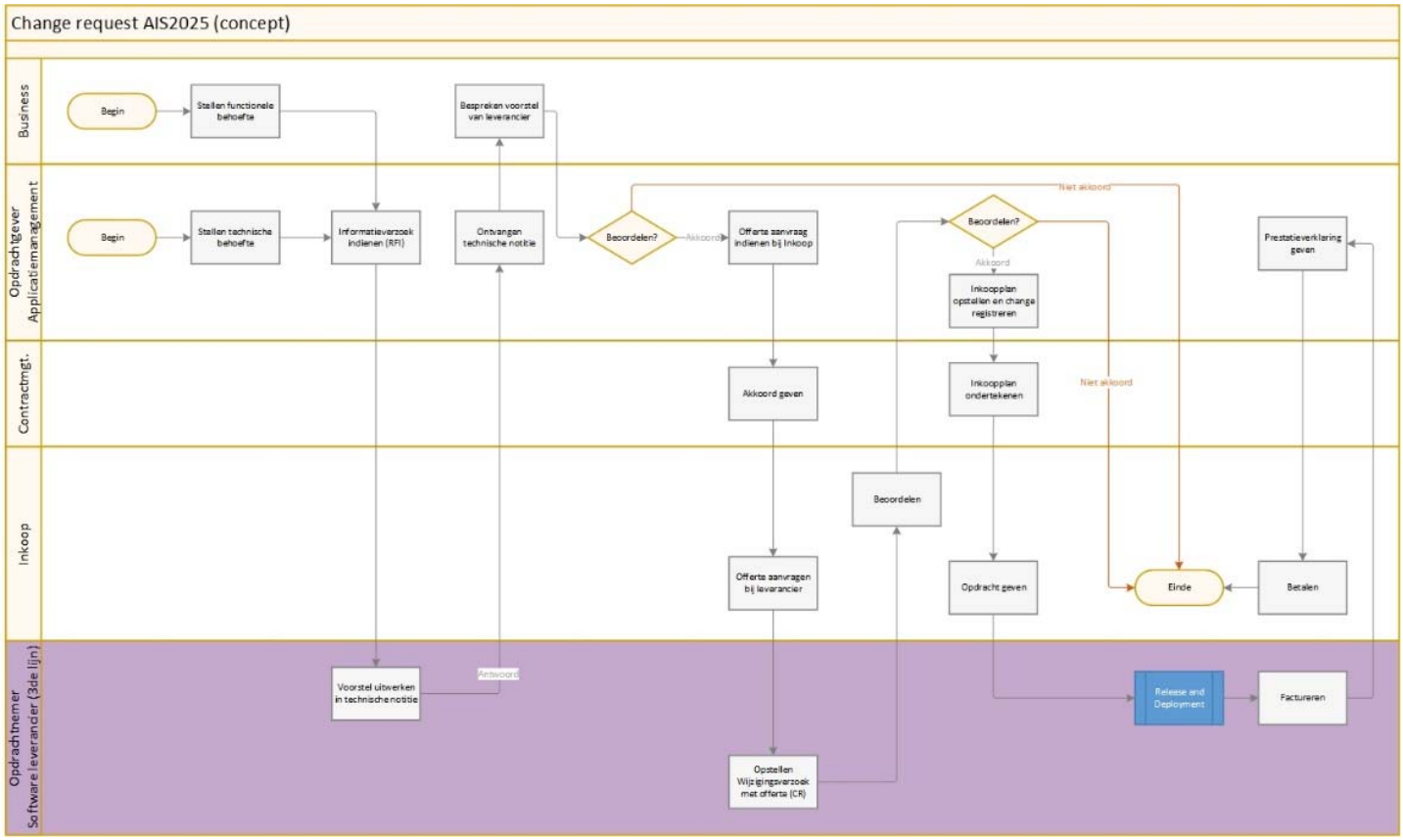
9.3 *Incidentmanagement*



9.4 *Problemmanagement*



9.5 *Changemanagement*



9.6 *Release and Deployment*

