

PROGRAMMA VAN EISEN

In dit document treft u alle eisen die gesteld worden om te voldoen aan de uitvraag.

Algemene eisen

Nr.	Eis
1.	Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze aanbesteding kennis te hebben genomen van dit Programma van Eisen en alle overige Aanbestedingsdocumenten, hiermee akkoord te gaan en te voldoen aan alle gestelde eisen gedurende de volledige looptijd van de af te sluiten Raamovereenkomst en waar van toepassing al bij Inschrijving.
2.	Inschrijver handelt te allen tijde naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving voor het uitvoeren van deze werkzaamheden.
3.	Inschrijver handelt te allen tijde naar op dat moment gelden Nederlandse wet- en regelgeving betreffende de AVG.
4.	Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst door Inschrijver worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld en worden niet aan derden, anders dan het CAK ter beschikking gesteld.
5.	De Inschrijving van de Inschrijver dient voor het CAK geheel kosteloos te zijn.
6.	Inschrijver conformeert zich aan de beheeractiviteiten zoals opgenomen in het overzicht "Beheeractiviteiten RACI". In de overige bijlagen geeft Opdrachtgever een schematisch overzicht van de verantwoordelijkheden tussen Opdrachtgever en Inschrijver op hoofdlijnen en de te beheren databases, maatwerkscripts en interfaces. Bijlagen: Bijlage 7: Overzicht OTAP OHI Cloud Bijlage 8: Overzicht OTAP OHI Cloud server systemen Bijlage 9: Overzicht Maatwerk & Interfaces Bijlage 10: Overzicht concept RACI model
7.	Opdrachtgever wil een flexibele invulling geven aan de Overeenkomst en het aantal te beheren componenten. Het aantal te beheren componenten kan tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigen. Inschrijver zal hier volledige medewerking aan geven en zal niet leiden tot tussentijdse aanpassing van de prijs.
8.	Opdrachtgever is een uitvoerder van wettelijke regelingen en dus afhankelijk van wetswijzigingen. Wetswijzigingen kunnen resulteren in standaardwijzigingen, conform 21, en vallen binnen scope van de gevraagde Dienstverlening. Op dit moment ondersteunt OHI de volgende Zorgverzekeringswet-regelingen (Zvw): • de regeling Betalingsachterstand Zorgpremie (BAZ - voorheen WAN); • de regeling Onverzekerden (ONV); • de regeling Gemoedsbezwaarden (GEM); • de regeling Onverzekerbare Vreemdelingen (OVV); • Subsidiereregeling Onverzekerde Personen (SOV).
9.	Inschrijver neemt namens Opdrachtgever deel aan de Expertgroepen Technisch Beheer van Oracle Nederland.
10.	Opdrachtgever werkt volgens de SAFE methode. Inschrijver conformeert zich aan deze werkwijze. Op verzoek van Opdrachtgever is Inschrijver beschikbaar tijdens periodieke SAFE-bijeenkomsten van Opdrachtgever, zoals de PI-planning (4x per jaar) en Refinementsessies (indien noodzakelijk – verwachting 2x per maand). Note: In de praktijk is het een uitzondering dat de Technisch Beheerder participeert bij bovenstaande activiteiten. Toch wenst het CAK zich te kunnen beroepen op de mogelijkheid de Technisch Beheerder desgevraagd te laten participeren bij deze overleggen.

Personeel

Nr.	Eis
11.	Personeel van Inschrijver dat werkzaamheden uitvoert ten behoeve van Opdrachtgever dient voor aanvang van de werkzaamheden een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te overleggen. Daarnaast dienen zij bijgevoegde geheimhoudingsverklaring van Opdrachtgever in te vullen en te ondertekenen. Bijlage 11: Standaard Geheimhoudingsverklaring CAK

Eisen over het technisch beheer: monitoring, beschikbaarheid en onderhoud

Nr.	Eis
-----	-----

12.	Inschrijver zorgt dat de beheerde componenten 24 uur per dag, 7 dagen per week (geautomatiseerd) gemonitord worden. Indien een incident wordt waargenomen die direct impact heeft op SLA afspraken, initieert Inschrijver de benodigde activiteiten om het incident binnen de kortst mogelijke periode te herstellen.
13.	Inschrijver garandeert elke maand een minimale beschikbaarheid van alle beheerde omgevingen van 98,02%. De volgende situaties hebben geen invloed op dit cijfer: • Regulier onderhoud; • Uitwijktesten; • Calamiteiten in de CAK (Cloud) infrastructuur.
14.	Werkzaamheden die negatieve impact hebben op de beschikbaarheid van de omgeving, worden in afstemming met en alleen na goedkeuring van Opdrachtgever ingepland en uitgevoerd.
15.	Voor het versiebeheer van maatwerk software componenten in het OHI applicatielandschap maakt het CAK gebruik van de tool Tortoise SVN subversion client. Met behulp van deze tool moet Inschrijver de gewijzigde componenten ophalen bij een release. Het technisch beheer van deze tool valt buiten de Dienstverlening.
16.	Domenico is een maatwerktool dat ontwikkeld is om naar een persoon te kunnen zoeken binnen alle ontvangen en verstuurd interface bestanden en om aan de hand van BSN nummers berichtenbestanden te indexeren. Domenico werkt met een database en een web-based front-end. Het technisch beheer van Domenico valt binnen de Dienstverlening.
17.	Ten behoeve van de eindgebruikers van Opdrachtgever is een webpagina (maatwerk) of anderszins functionaliteit beschikbaar met informatie over de beheerde objecten. Dit dient gefaciliteerd te worden door Inschrijver. Hierbij moet gedacht worden aan een overzicht van de omgevingen, de omgevingseigenaren en de versies van de beheerde objecten binnen deze omgevingen. De informatie op deze pagina wordt gevoed vanuit implementaties/releases. Inschrijver voorziet op een structurele wijze in het informeren over de beschikbaarheid en versiebeheer van de te beheren componenten. Het voorzien van de Opdrachtgever in een dergelijke voorziening is onderdeel van de Standaard Dienstverlening, de Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het beheer van deze (eigen) voorziening(en).
18.	Inschrijver stelt binnen drie maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst een Contingency-plan/Calamiteitenplan op. Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om dit plan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te onderhouden.
19.	Opdrachtgever organiseert tweemaal per jaar een uitwijktest in nog vast te stellen weekenden. Inschrijver neemt hieraan deel. Opdrachtgever heeft 12 onderhoudsweekenden per jaar, waarbinnen het onderhoud op het CAK-landschap plaatsvindt. Inschrijver conformeert zich aan deze onderhoudsweekenden. Opdrachtgever geeft uiterlijk een week van tevoren aan of actieve participatie van Inschrijver noodzakelijk is.
20.	Het CAK maakt voor haar Service-management-proces gebruik van IT-Service-Management software van TOPdesk. De Inschrijver is gehouden zich aan te sluiten aan het Service management-proces van het CAK en de administratie over dit proces te voeren in TOPdesk.

Eisen over het technisch beheer: wijzigingen en service requests

Nr.	Eis
21.	Inschrijver voert op verzoek van Opdrachtgever standaard wijzigingen uit. Standaard wijzigingen behoren tot de standaard Dienstverlening technisch beheer. Standaard wijzigingen zijn wijzigingen aan het technisch landschap die relatief vaak voorkomen, een herkenbaar en (veelal) vastgelegd proces hebben en een eenduidige uitkomst kennen. Deze standaard wijzigingen kunnen aangevraagd worden voor alle beheerde omgevingen. Een operationele wens van Opdrachtgever kan samengesteld zijn uit een aantal standaard wijzigingen. Ter ondersteuning van de uitvoering van standaard wijzigingen zijn scripts ontwikkeld, het uitvoeren en onderhouden van deze scripts is onderdeel van de Dienstverlening. Opdrachtgever onderkent binnen de scope van de Raamovereenkomst onderstaande standaard wijzigingen (als toelichting/uitwerking van het onderdeel van de Standaard Dienstverlening onder 2.1.1. van de Inschrijvingsleidraad. Daarbij geven we aan wat de maximale doorlooptijd is. De maximale doorlooptijd gaat in vanaf het moment van indienen van het verzoek door Opdrachtgever. Installeren en/of upgraden OHI Back Office releases Betreft door Oracle opgeleverde releases. Maximale doorlooptijd: 2 dagen (i.o.m. Opdrachtgever, buiten kantooruren). Installeren en/of upgraden OHI patches Betreft door Oracle opgeleverde patches. Maximale doorlooptijd: 1 Werkdag.

	Installeren nieuwe of upgrade interface/maatwerk Betreft door de ontwikkelaars van het CAK opgeleverde software. Bij deze opleveringen wordt een installatiehandleiding geleverd. Een OSB project kan aanpassingen in Weblogic vereisen. Bijvoorbeeld nieuwe queues, workmanagers, datasources of andere specifieke instellingen. Maximale doorlooptijd: 1 Werkdag. Uitvoeren scripts en queries Betreft door de ontwikkelaars/functioneel beheerders van het CAK opgeleverde SQL- of PL/SQL scripts. Deze dienen gecontroleerd en getest te worden voordat deze worden uitgevoerd op de productie omgeving. Maximale doorlooptijd: 4 uur. Wijzigen Interface Directory Structuur Interfaces en maatwerk kunnen speciale rechten of locaties nodig hebben in de Interface Directory Structuur (IDS), de ontwikkelaars van het CAK specificeren deze. Het betreft hier een aparte specifieke file-server die gebruikt wordt binnen de scope van deze aanbesteding. Maximale doorlooptijd: 1 Werkdag. Inrichten nieuwe omgeving Betreft het toevoegen van nieuwe (niet productie) Oracle database, eventueel incl. OHI applicatie en OSB. Maximale doorlooptijd: 5 Werkdagen. OTAP omgeving verwijderen Dit betreft het verwijderen van de betreffende volumes en Weblogic domain/servers. Maximale doorlooptijd: 5 Werkdagen. Verversen van een omgeving Dit betreft het verversen van een (OTA) omgeving met een clone van een andere omgeving. Bij dit clonen worden ook vaste post clone scripts uitgevoerd. Maximale doorlooptijd: 1 Werkdag. Upgrade database Dit betreft de upgrade van de versie van een Oracle database. Maximale doorlooptijd: 10 Werkdagen. Upgrade operating system Dit betreft een upgrade van het operating system waarop de databases draaien (Linux). Maximale doorlooptijd: 10 Werkdagen. OSB/Weblogic upgrade doorvoeren Dit betreft de upgrade van deze Oracle producten. Maximale doorlooptijd: 2 maanden (i.o.m. Opdrachtgever). ExaCS/Exadata activiteiten - Patch Oracle Grid Infrastructure (GI) - Patch Database Home — Oracle Database Software - Update Operating System Image of the Compute VM - Tooling on the Exadata Database Compute VM Elk kwartaal, binnen uiterlijk 180 dagen na 'last applied patch', by default in maart, juni, september en januari, elke 2^e donderdag van die maand, om 11:30 uur (notificaties worden 2 weken voorafgaand gestuurd). Installeren van een door de releasemanager samengestelde geïntegreerde release. Het installeren van een release bestaat gewoonlijk uit OHI patches, interfaces en maatwerk installaties en inrichting (metagegevens). Vanuit releasemanagement van het CAK wordt hiervoor een (functioneel) draaiboek op hoofdlijnen geleverd, het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om naar aanleiding hiervan de (technische) installatie gedetailleerd uit te werken. Deze installatie moet zoveel mogelijk geautomatiseerd verlopen en door de OTAP straat reproduceerbaar zijn. Maximale doorlooptijd: 2 Werkdagen.
22.	Inschrijver implementeert de volgende releases: • Technische releases; • Functionele releases; • Correctieve- en tussenreleases. Technische releases betreffen releases/upgrades van OHI Back Office, Weblogic, OSB, OS, Oracle Database. In sommige gevallen is er een afhankelijkheid tussen functionele- en technische release, zo is per OHI-release vastgesteld wat de minimale versie van de Oracle database/Weblogic/OSB/OS Linux

	moet zijn. Oracle levert ten behoeve van de applicatie OHI meerdere releases (8) per jaar op. Een OHI-release is een op zichzelf staande patchset. Op deze patchset levert Oracle interimpatches. Het gemiddelde daarvan is ongeveer 50 per release, maar in sommige gevallen loopt het op tot meer dan 100. Functionele releases betreffen de applicatie OHI en het hieraan gerelateerde maatwerk. Functionele releases op het OHI Applicatielandschap worden door de releasemanager bij het CAK samengesteld vanuit de door Oracle opgeleverde OHI release, intern opgeleverd maatwerk- en interfaces en inrichting van metadata in OHI (in de vorm van PL/SQL-scripts). Er wordt gestreefd naar minimaal 3 OHI Back Office releases per jaar die uit meerdere patchsets kunnen bestaan. Deze moeten buiten kantooruren (vrijdagavond eventueel doorlopend in het weekend) geïmplementeerd worden. Daarnaast zal er gedurende het jaar nog een aantal (kleine) tussenreleases in de vorm van interim-patches op OHI Back Office (circa 6) in productie genomen moeten worden. Ook deze moeten buiten kantooruren in productie genomen worden. Tot slot kent Opdrachtgever ook nog implementaties van releases op het maatwerk. Dit zijn circa 30 installatiemomenten op productie per jaar die voor circa 90% allemaal overdag tijdens kantooruren plaatsvinden. De implementatiedatum van releases zal altijd in goed overleg tussen Opdrachtgever en Inschrijver vastgesteld worden. Bij de grote releases zal dit meer dan een maand van tevoren zijn, bij tussenreleases zal dit minimaal een week van tevoren zijn.
23.	Inschrijver voert op verzoek van Opdrachtgever niet-standaard wijzigingen uit. Hieronder vallen wijzigingsverzoeken in het kader van vernieuwingen en specifiek door Opdrachtgever geïnitieerde projecten opgenomen in de herzieningsclausule. De kosten van niet-standaard wijzigingen worden berekend op basis van de uurtarieven van de consultant en projectleider van Inschrijver zoals in ingediend in het Prijzenblad. Voor niet-standaard wijzigingen stelt Inschrijver per geval een offerte op. Inschrijver voert de werkzaamheden niet uit zonder schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.
24.	Inschrijver voorziet in de mogelijkheid om een spoedaanpassing door te voeren indien Opdrachtgever daar om vraagt. In incidentele gevallen (maximaal 6 maal per jaar) kan Opdrachtgever verzoeken om deze spoedaanpassingen op de Werkdag van aanvraag in de avonduren (na 18:30 uur) uit te voeren. Deze spoedaanpassingen vallen binnen de standaard Dienstverlening.
25.	Inschrijver voert op verzoek van Opdrachtgever Service Requests uit. Service Requests behoren tot de standaard Dienstverlening technisch beheer. Hieronder geven we weer welke Service Requests wij onderscheiden: • het opvoeren, verwijderen en resetten van database users; • het verplaatsen van bestanden binnen het beheerde Fileshares; • het automatische verversen van omgevingen starten/stoppen; • het killen van database sessies; • het toevoegen/verwijderen van rechten (database en filesystem); • DBA werk op verzoek gebruiker (vergroten tablespaces, indexes etc.); • het starten/stoppen van de batchscheduler OHI; • het aanpassen van database en OSB settings; • het aanpassen van post clone scripting en Shell scripts. Alle Service Request kennen een maximale doorlooptijd van 2 uur. De maximale doorlooptijd gaat in vanaf het moment van indienen van het verzoek door Opdrachtgever.
26.	Inschrijver is verplicht om benodigde beheerdocumentatie op te leveren en up-to-date te houden. Na wijzigingen in de inrichting, technisch of functioneel, dient de documentatie bijgewerkt en opnieuw beschikbaar gesteld te worden.

Eisen over technisch beheer: incidenten en servicedesk

Nr.	Eis
27.	Opdrachtgever vraagt voor de Dienstverlening in ieder geval bijgevoegde prioriteitstelling en termijnen met betrekking tot incidentafhandeling. Zie ook: Bijlage 5 - Concept SLA Bijlage 10 - Overzicht concept RACI model
28.	Informatiebeveiligingsincidenten worden zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur na bekendwording gemeld aan Opdrachtgever.
29.	Inschrijver voert op verzoek van Opdrachtgever een Root Cause Analyse uit naar aanleiding van Prio 1 en 2 incidenten en levert hier binnen vijf Werkdagen na ontvangst van het verzoek een rapport over op aan Opdrachtgever. Inschrijver agendaert de bespreking hiervan voor het eerstvolgende SLA-/operationeel-overleg.
30.	Inschrijver beschikt over een servicedesk.

	Dit is het centrale punt bij Inschrijver voor: • het aanmelden en afmelden van alle incidenten betreffende alle producten en diensten die Inschrijver levert; • het aanmelden en afmelden van wijzigingsverzoeken en service requests; • het verschaffen van statusinformatie over de aangemelde incidenten en wijzigingsverzoeken. De servicedesk heeft een service window van 07:30 tot 18:00 uur op Werkdagen (kantooruren). Inschrijver richt een (telefonisch) contactpunt voor Prio 1 of 2 incidenten die buiten kantooruren bereikbaar is. De servicedesk is zowel telefonisch als via een web portaal bereikbaar voor Opdrachtgever.
31.	• In geval van telefonische communicatie met de servicedesk van Inschrijver, dient Opdrachtgever tijdens kantooruren 08:00-18:00 uur een Nederlands sprekende medewerker van Inschrijver aan de lijn te krijgen. • Communicatie via email of een web portaal is altijd in het Nederlands; • De contactpersonen voor het CAK spreken de Nederlandse taal.

Eisen over SLA, DAP en contractmanagement

Nr.	Eis
32.	Na Gunning zal in overleg de Service Level Agreement (SLA) opgesteld worden die leidend is gedurende de contractperiode. In de SLA worden KPI's vastgelegd die worden geformuleerd aan de hand van de in deze aanbesteding overeengekomen toezeggingen.
33.	Alle afspraken en diensten worden in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) vastgelegd. Na Gunning wordt het DAP in overleg tussen Opdrachtgever en Inschrijver opgesteld. Uiterlijk één maand na de ingangsdatum van de Overeenkomst dient het DAP door beide partijen goedgekeurd te zijn. Het is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Inschrijver en Opdrachtgever om het DAP gedurende de looptijd van de Overeenkomst up to date te houden.
34.	Inschrijver levert uiterlijk op de 10e Werkdag van de maand een SLA-rapportage over de voorgaande maand. Hierin worden alle services uit het SLA behandeld. Bij de rapportage worden de oorzaak en de bron (melding vanuit Opdrachtgever of vanuit monitoring door Inschrijver) vermeld.
35.	Inschrijver bewaart de data waarop de SLA rapportage is gebaseerd ten minste 18 maanden na het leveren van SLA rapportage. Als Opdrachtgever hierom verzoekt zal Inschrijver deze data ter beschikking stellen, zodat Opdrachtgever hier zelf analyses op uit kan voeren of ten behoeve van externe audits.
36.	Inschrijver werkt samen met Opdrachtgever aan continue service verbetering om SLA afspraken te waarborgen. Indien SLA-termijnen niet gehaald worden stelt Inschrijver binnen een maand een verbeterplan op. Hierin definieert Inschrijver acties hoe de Dienstverlening verbeterd wordt en rapporteert aan Opdrachtgever over de voortgang.
37.	Maandelijks vindt een SLA-/operationeel overleg plaats. Hierin wordt onder andere de SLA rapportage over de voorgaande maand behandeld. Daarnaast wordt onder andere de planning (releases, upgrades, projecten etc.), lopende incidenten/verzoeken en gewenste aanpassingen in DAP besproken. Dit overleg vindt (in overeenstemming) op locatie of digitaal plaats.
38.	Minimaal twee keer per jaar vindt een strategisch-tactisch-contractmanagementoverleg tussen Inschrijver en Opdrachtgever over de uitvoering van de Overeenkomst en andere contractuele aangelegenheden. Primair van belang zijn de volgende onderwerpen ten behoeve van het overleg: • Prestaties; • Rapportages over de Dienstverlening; • Vaststellen van verbeterplannen; • Escalaties; • Adviezen; • Ontwikkelingen bij Inschrijver/Opdrachtgever. Dit overleg vindt (in overeenstemming) op locatie of digitaal plaats.
39.	Na Gunning wordt een escalatieprocedure vastgesteld met daarin opgenomen de escalatieniveaus, de bijbehorende functionarissen en een beschrijving van het mandaat van deze functionarissen. Deze escalatieprocedure is onderdeel van het DAP.

Eisen over informatiebeveiliging en privacy

Nr.	Eis
40.	Inschrijver voldoet aan de Security Requirements zoals opgenomen in bijlage Security Requirements – TBOHI.pdf. Bijlage 12: Security Requirements – TBOHI.pdf
41.	Inschrijver conformeert zich aan bijgevoegde Remote beheer security richtlijn en zal deze naleven gedurende de uitvoering van de Overeenkomst. Bijlage 13: RemoteBeheer Security Richtlijn_Leverancier_1.0.docx

Eisen over overdracht en implementatie

Nr.	Eis
42.	Inschrijver is verantwoordelijk voor de Migratie van de Dienstverlening. Opdrachtgever ondersteunt Inschrijver hierin. Opdrachtgever verwacht van Inschrijver dat deze zijn Dienstverlening zo veel mogelijk naast de bestaande Dienstverlening opbouwt. Inschrijver levert de projectleider voor deze migratie. Inschrijver is verantwoordelijk voor het behalen van het resultaat.
43.	De acceptatie van de overdracht zal plaatsvinden o.b.v. het implementatieplan. De acceptatie van de Migratie door Opdrachtgever zal plaatsvinden op basis van de volgende acceptatiecriteria: • Er is een goedgekeurd SLA; • Het DAP is minimaal voor 90% opgesteld; • Inschrijver heeft aangetoond dat de back-up restore binnen de service levels functioneert; • Monitoring op databases en applicaties is ingericht; • Beheerdocumentatie is bij Inschrijver in beheer en door Inschrijver geaccepteerd; • Openstaande calls zijn overgedragen aan Inschrijver; • Er is een goedgekeurd Exit- c.q. Retransitieplan (*). (*) Dit Exit- c.q. Retransitieplan wordt afgestemd op (toekomstige) beleidsontwikkelingen, waaronder maar niet beperkt tot het Rijkscloudbeleid (waaronder mogelijk toekomstige eisen rondom soevereiniteit).
44.	Na het beëindigen van de te sluiten Raamovereenkomst dient Inschrijver er voor te zorgen dat de Dienstverlening overgenomen kan worden door een andere partij (andere leverancier of Opdrachtgever). Opdrachtgever eist voor deze Retransitie de volgende zaken van Inschrijver: • Inschrijver levert volledige medewerking om de Retransitie succesvol te laten verlopen; • De overeengekomen service levels worden door Inschrijver gegarandeerd tot het moment van overname van de Dienstverlening door een andere partij. Inschrijver geeft deze garantie voor een periode van ten minste 3 maanden, gerekend vanaf de einddatum van de Raamovereenkomst; • Contracten met derde partijen, die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de Dienstverlening, zullen worden overgedragen aan de nieuwe dienstverlener (of aan Opdrachtgever); • Alle kennis over Opdrachtgever, diens processen en diens administratieve gegevens wordt zonder meerkosten ter beschikking gesteld aan de nieuwe dienstverlener; • Inschrijver levert uiterlijk een maand na afronding van de Migratie een Exit- c.q. Retransitieplan op aan de Opdrachtgever, waarin hij beschrijft hoe de Retransitie zal verlopen. Dit Exit- c.q. Retransitieplan wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst door de Inschrijver actueel gehouden.
45.	Inschrijver levert een Exit- c.q. Retransitieplan op aan de Opdrachtgever, waarin hij beschrijft hoe de Retransitie zal verlopen. Dit Exit- c.q. Retransitieplan wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst door Inschrijver actueel gehouden. Het Exit- c.q. Retransitieplan bevat minimaal het volgende: • Samenwerking met nieuwe leverancier; • Overdracht van o.a.: procedures, documentatie en kennis, dagelijks beheer, tooling en scripts en onderhanden werk; • Planning; • Risicomanagement; • Acceptatie en decharge criteria.

Communicatie

Nr.	Eis
46.	Inschrijver stelt één contactpersoon aan die de gehele looptijd van de Raamovereenkomst het aanspreekpunt is en blijft voor de opdrachtgever.
47.	Inschrijver stelt één vaste vervanger aan die de contactpersoon voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst kan vervangen.
48.	De contactpersoon is de Nederlandse taal machtig.
49.	Inschrijver beschikt over een klachtenprocedure.
50.	Twee keer per jaar vindt tactisch overleg plaats tussen de Inschrijver en de Contractmanager van de Opdrachtgever.
51.	De Inschrijver dient kosteloos vier keer per jaar digitaal managementinformatie gespecificeerd per maand en getotaliseerd per half jaar aan Opdrachtgever aan te leveren. De managementinformatie bevat ten minste: • De prestaties op de verschillende KPI's; • Een overzicht van de open en gesloten servicedesk tickets. Zie ook: Bijlage 5 - Concept SLA

Facturatie en betaling

Nr.	Eis
52.	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het inkoopordernummer, INK24.077.

53.	Facturen uitsluitend digital versturen naar financiele-administratie@hetcak.nl, met hierbij het volgende factuuradres: CAK T.a.v. Financial Accounting Postbus 84015 2508 AA Den Haag
54.	Facturatie vindt maandelijks plaats binnen twee (2) weken na afloop van de maand.
55.	De facturen dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. • de naam en het adres van de Inschrijver; • het btw-identificatienummer van de Inschrijver; • de naam en adres van het CAK; • het factuurnummer; • de factuurdatum; • de aard van de geleverde goederen of verrichte diensten; • datum waarop de goederen of diensten zijn geleverd; • de hoeveelheid en soort geleverde goederen; • productspecificatie(s); • het bedrag exclusief BTW; • het BTW bedrag; • het bedrag inclusief BTW.