



Vraagspecificatie Proceseisen

Beschrijving van proceseisen

Satellietcommunicatie op schepen

Zaakomschrijving

Zaaknummer: 31206638



Colofon

4.8

Uitgegeven door	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Rijkswaterstaat Centrale Informatievoorziening Derde Werelddreef 1 2622 HA Delft
Datum	01-06-2025
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.

© 2025 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

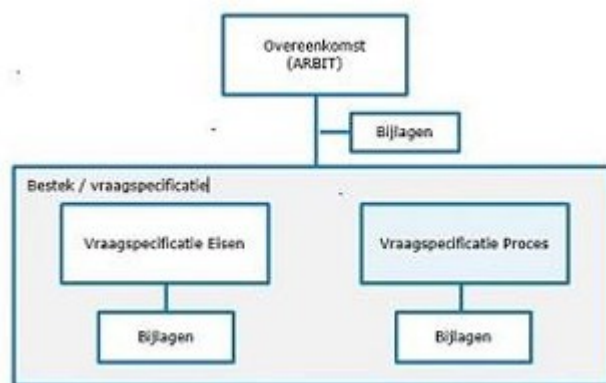
1	Inleidende informatie	5
1.1	De Vraagspecificatie proces	5
1.2	Leeswijzer	6
1.3	Samenwerking	6
1.4	Kwaliteitsmanagement	6
1.5	Ter kennis, ter Acceptatie of ter toetsing	7
1.6	Contractbeheersingsfilosofie	7
2	Algemene Eisen (AE)	9
2.1	Schaalbaarheid en flexibiliteit van de dienstverlening	9
2.2	ISV Eisen (Internationale Sociale Voorwaarden)	10
2.3	Organisatie van Opdrachtnemer	12
3	Software & Informatiebeveiliging Eisen (SI)	14
3.1	Informatiebeveiligingsbeleid	14
3.2	Organiseren van Informatiebeveiliging	14
3.3	Veilig personeel	15
3.4	Beheer van bedrijfsmiddelen	16
3.5	Toegangsbeveiliging	16
3.6	Cryptografie	17
3.7	Fysieke beveiliging en beveiliging van de omgeving	17
3.8	Beveiliging bedrijfsvoering	18
3.9	Communicatiebeveiliging	19
3.10	Acquisitie, ontwikkeling en onderhoud van apparatuur en programmatuur	19
3.11	Leveranciersrelaties	20
3.12	Beheer van Informatiebeveiligingsincidenten	20
3.13	Informatiebeveiligingsaspecten van bedrijfscontinuïteitbeheer	21
3.14	Naleving	21
4	Kwaliteit, Risico's, Financiën en Toetsen	24
4.1	Financieel Management (FM)	24
4.2	Risicomanagement Eisen (RM)	26
4.3	Toetsing, Acceptatie & Beoordeling (TAB)	27
4.4	Service Level Management (SLA)	29
5	Projectmanagement Eisen (PM)	32
5.1	Projectmanagement Eisen (PM)	32
5.2	Opstellen van een projectmanagementplan (PM)	32
5.3	Advies en ondersteuning Producten en Diensten (AO)	33
5.4	Project Start Up (PSU)	33
5.5	Beheer en Onderhoudsplan (BO)	34
5.6	Toepassen kwaliteitsmanagement (KM)	34
6	Referentie en bronnenlijst	37
7	Afkortingen en Verklarende woordenlijst	38

1 Inleidende informatie

Het uitgevraagde product, zoals vermeld in de scope (hoofdstuk 2 van het Beschrijvend Document), wordt in dit document steeds samengevat als Prestatie/ Dienst. betreft een contract op basis van de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomst 2022, kortweg: ARBIT-2022.

1.1 De Vraagspecificatie proces

Deze Vraagspecificatie Proces (VSP) is onderdeel van de set van Aanbestedingsstukken van de Europese aanbesteding Satellietcommunicatie op schepen. Het betreft een contract op basis van de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomst 2022, kortweg: **ARBIT-2022**. De totale set van aanbestedingsstukken die onderdeel uitmaken van deze Europese aanbesteding staat vermeld in het Beschrijvend document.



Figuur 1 documentstructuur

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).

Dit document stelt eisen aan de processen die van toepassing zijn op de werkzaamheden die volgens de Overeenkomst verricht dienen te worden, op basis van een in te richten managementsysteem.

Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om te bepalen welke werkzaamheden er moeten worden verricht die nodig zijn om de Opdracht te realiseren. Bepaalde werkzaamheden acht de Opdrachtgever echter van dusdanig belang voor de realisatie van de Opdracht of voor eigen activiteiten, dat de Opdrachtgever aan die werkzaamheden eisen heeft gesteld. Deze eisen zijn opgenomen in het voorliggende contractdocument "Vraagspecificatie Proces" als onderdeel van de Vraagspecificatie.

De eisen zijn ingedeeld naar een aantal processen, herkenbaar in de verschillende hoofdstukken.

1.2 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

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.

In dit document worden bepaalde begrippen met een hoofdletter geschreven (zoals Opdrachtgever, Opdrachtnemer, Overeenkomst). Dit duidt aan dat deze termen zijn gedefinieerd in artikel 1 van de ARBIT 2022 (Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten).

Voor een volledige en juridisch bindende omschrijving van deze begrippen wordt verwezen naar de tekst van de ARBIT 2022, welke als Bijlage is opgenomen bij het Bestek.

1.3 Samenwerking

Om de kwaliteitsverbetering van de Prestatie/ Dienst 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 verwachttingsmanagement, 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.

1.4 Kwaliteitsmanagement

De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden te verrichten op basis van kwaliteitsmanagement. Kwaliteitsmanagement is geen apart proces. Het is een werkwijze die wordt toegepast op alle processen. Kwaliteitsmanagement draagt er zorg voor dat de processen geschikt, passend en doeltreffend zijn en blijven en dat ze leiden tot het gewenste resultaat en een tevreden klant.

De eisen aan kwaliteitsmanagement zijn daarom beschreven bij de eisen aan projectmanagement. Het principe van kwaliteitsmanagement komt onder andere tot uiting in

de Plan-Do-Check-Act cyclus. Dit wordt op ieder proces, zowel op projectmanagementniveau, projectbeheersingsniveau als projectuitvoeringsniveau geïmplementeerd.

Het beschrijven van de processen is de eerste stap van de Plan-Do-Check-Act cyclus. Het uitgangspunt daarbij is dat de Opdrachtnemer de Werkzaamheden als processen beschrijft en vastlegt in Documenten (plannen), waarbij de Opdrachtnemer met deze procesbeschrijvingen aantoont dat aan de gestelde eisen wordt voldaan en deze tevens het vermogen in zich hebben het beoogde resultaat te bereiken.

Het projectmanagementplan is een Document dat wel concreet wordt geëist door de Opdrachtgever. In het projectmanagementplan wordt onder andere beschreven op welke wijze kwaliteitsmanagement wordt toegepast en hoe daarbij wordt aangesloten op het gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem van de Opdrachtnemer. Het projectmanagementplan vormt de basis voor alle procesbeschrijvingen van de Opdrachtnemer. Het kan worden aangevuld met onderliggende plannen. Voor het beschrijven van processen kan de Opdrachtnemer gebruik maken van zijn standaard procesbeschrijvingen conform zijn gecertificeerde kwaliteitsmanagementsystemen. 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.

1.5 Ter kennis, ter Acceptatie of ter toetsing

Kwaliteitsmanagement op basis van de ISO-9001 brengt met zich mee dat de plannen van de Wederpartij actueel worden gehouden en door hem worden nageleefd.

Wederpartij dient Documentatie aan Opdrachtgever aan te bieden. Er zijn drie niveaus van beoordeling door Opdrachtgever: 1. "Acceptatie" (volgens art. 6 ARBIT-2022), 2. "Beoordeling" en 3. "kennisgeving". Als niet specifiek is aangegeven dat een product voor "Acceptatie" of "Beoordeling" is, dan is "kennisgeving" voldoende.

- De procedure voor Beoordeling staat beschreven in hoofdstuk 4.3
- De procedure voor Acceptatie staat beschreven in hoofdstuk 4.3

Opdrachtgever zal bij Wederpartij aangeven welke items van een Opdracht ter Beoordeling moeten worden aangeboden. Beoordeling betreft een schriftelijke aan de Opdrachtnemer gerichte mededeling waarin Opdrachtgever verklaart (al dan niet) bezwaar te hebben tegen de door Opdrachtnemer ter beoordeling voorgelegde item(s). Met een verklaring van geen bezwaar spreekt de Opdrachtgever op basis van de bij hem beschikbare kennis en ervaring het vertrouwen uit dat het aangeboden onderdeel zou kunnen voldoen aan de eisen. Opdrachtgever zal bij Opdrachtnemer aangeven welke items van een Opdracht ter review moeten worden aangeboden. Review is uitsluitend van toepassing op concepten van documenten. Er vindt, tenzij anders overeengekomen, maximaal 1 review slag per item plaats.

1.6 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.

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 *Schaalbaarheid en flexibiliteit van de dienstverlening*

Schaalbaarheid en flexibiliteit van de dienstverlening		
AE1.	Opdrachtgever behoudt het recht om gedurende de looptijd van de overeenkomst de dienstverlening op één of meerdere schepen te beëindigen, mits het totaal aantal schepen waarop dienstverlening wordt afgenomen niet daalt onder het initiële minimum van zeven (7) schepen waarvoor deze overeenkomst is gesloten.	AE2
AE2.	In geval van vervanging van een schip (bijvoorbeeld door uitfasering of aanschaf van een nieuw vaartuig), kan Opdrachtgever de dienstverlening zonder meer verplaatsen naar een ander schip binnen haar vloot, mits; • het nieuwe schip qua technische uitgangspunten vergelijkbaar is De Opdrachtnemer mag voor verplaatsing van dienstverlening slechts redelijke kosten in rekening brengen die aantoonbaar direct verband houden met herinstallatie, herconfiguratie of heractivering van hardware en netwerkcomponenten. Deze kosten dienen vooraf transparant gespecificeerd en goedgekeurd te worden door Opdrachtgever.	AE1; VSE-012
AE3.	Opdrachtgever zal bij beëindiging of verplaatsing van dienstverlening per schip dit schriftelijk kenbaar maken en een minimale opzegtermijn van één kalendermaand in acht nemen.	AE1;AE 2; VSE-012
AE4.	Optimalisatie van dienstverlening bij marktontwikkelingen Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst op de markt ontwikkelingen plaatsvinden waardoor vergelijkbare of betere databundels, snelheden of dienstkwaliteit beschikbaar komen tegen gelijke of lagere kosten, is de Opdrachtnemer verplicht: • Dit tijdig en proactief te melden aan Opdrachtgever; • Een concreet voorstel aan te bieden voor verbetering van de dienstverlening (zoals verhoging van bandbreedte, datavolume of serviceniveaus) tegen gelijkblijvende of lagere kosten; • In overleg met Opdrachtgever deze verbeterde dienstverlening toe te passen indien Opdrachtgever dit wenst. Indien Opdrachtgever dit aanbod weigert, doet dit geen afbreuk aan de overige rechten van Opdrachtgever onder de Overeenkomst. Deze	VSE-010; VSE-009

	bepaling laat de bevoegdheid van Opdrachtgever om op enig moment separaat aanvullende dienstverlening in te kopen onverlet.	
--	---	--

2.2 ISV Eisen (Internationale Sociale Voorwaarden)

ISV Eisen (Internationale Sociale Voorwaarden)		
AE5.	Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen. De Opdrachtnemer moet uiterlijk 3 maanden na startdatum van de opdracht een IMVO-beleid opstellen of aan Opdrachtgever aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de Opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit blijkt dat de Opdrachtgever de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft. De belangrijkste aspecten van het beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen.	-
AE6.	Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of diensten van de onderneming voor mens en milieu. Uiterlijk 6 maanden na startdatum van de opdracht levert de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een risicoanalyse aan. <i>Daarin neemt de Opdrachtnemer het volgende op:</i> • een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf; • een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens; • inzage in de wijze waarop de Opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is; • een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet Opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen.	-
AE7.	Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen. De Opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De Opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken. Uiterlijk 9 maanden na startdatum van de opdracht verstrekt de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's	AE5

	die in de risicoanalyse (AE2) zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen. <i>In het plan van aanpak neemt de Opdrachtnemer in ieder geval het volgende op:</i> • een overzicht en beschrijving van de inspanning die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan de Opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART); • een planning ten aanzien van de maatregelen die de Opdrachtnemer zal leveren. Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de Opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse (AE2) geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor Opdrachtgever waarom niet alle risico's aangepakt konden worden.	
AE8.	Monitor de praktische toepassingen en resultaten. De Opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks, binnen 12 maanden na start contract en daarop volgende contractjaren, aan Opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De Opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren. <i>De rapportage aan de Opdrachtgever bevat in ieder geval:</i> • een geüpdatete risicoanalyse (AE2); • een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensen rechten en milieu in de waardeketen te verhelpen (AE3); • een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen. Indien niet alle onderdelen van de rapportage in het Nederlands of Engels worden opgesteld, moet er binnen de overeengekomen periode voor het aanleveren van de rapportage een samenvatting in een van deze twee talen beschikbaar worden gemaakt voor de Opdrachtgever. De rapportage wordt aan de Opdrachtgever verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.	-

AE9.	Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt. De Opdrachtnemer moet buiten zijn eigen organisatie communiceren over diens inspanningen en resultaten op het gebied van gepaste zorgvuldigheid. De communicatie kan onderdeel zijn van een rapportage die gaat over een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. De Opdrachtnemer kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor stakeholders. De Opdrachtnemer moet deze communicatie minstens eenmaal per jaar ter beschikking stellen aan de Opdrachtgever.	-
AE10.	Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee (indien van toepassing) Als de Opdrachtnemer vaststelt dat hij als gevolg van deze opdracht negatieve gevolgen op het gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze herstellen of aan herstel meewerken.	-

2.3 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		
AE11.	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);	PM4
AE12.	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;	-
AE13.	Opdrachtnemer dient een kick-off overleg te organiseren waarbij het plan van aanpak voor de te leveren dienst wordt voorgelegd aan de Opdrachtgever.	PM4
AE14.	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.	
AE15.	Wijzigingen in de organisatie Opdrachtnemer tijdig en volledig kenbaar te maken aan Opdrachtgever.	-
AE16.	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.	-
AE17.	De Opdrachtnemer dient er bij het definitief maken van de plannen, rapporten en rapportages, welke bij de aanbidding 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.	-
AE18.	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.	-
AE19.	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	-
AE20.	Indien nodig, dient de Opdrachtnemer werkzaamheden uit te voeren in samenwerking met de partij die gecontracteerd en verantwoordelijk is voor het technisch onderhoud van het vaartuig. Dit betreft derde partijen zoals scheepswerven	-
AE21.	De Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor het na leven van de ter plaatse geldende veiligheidsvoorschriften zoals: • (VOL-)VCA • Veiligheidstrainingen verplicht door de te bezoeken locatie (zoals werven) • Het beschikken over juiste persoonsbeschermingsmiddelen. Vooraangaand aan een bezoek dient men zich op de hoogte te stellen van de geldende veiligheidsvoorschriften zoals op het vaartuig, de werf of op de ligplaats	-

3 Software & Informatiebeveiliging Eisen (SI)

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

3.1 Informatiebeveiligingsbeleid

Informatiebeveiligingsbeleid Eisen		
SI1	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.	-
SI2	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.	-
SI3	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.	-

3.2 Organiseren van Informatiebeveiliging

Organiseren van Informatiebeveiliging Eisen		
SI4	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.	-
SI5	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.	-
SI6	Opdrachtnemer dient te beschikken over een operationeel geborgd projectbeheerproces voor de Prestatie/ Dienst waarin Informatiebeveiliging aantoonbaar geïntegreerd is.	-

SI7	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].	-
SI8	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.	-

3.3 **Veilig personeel**

Veilig personeel Eisen		
SI9	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.	-
SI10	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.	-
SI11	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.	-
SI12	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.	-

--	--	--

3.4 **Beheer van bedrijfsmiddelen**

Beheer van bedrijfsmiddelen Eisen		
SI13	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. De Opdrachtnemer dient deze gegevens real-time voor Opdrachtgever beschikbaar te stellen.	-
SI14	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.	-
SI15	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.	-
SI16	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].	-

3.5 **Toegangsbeveiliging**

Toegangsbeveiliging Eisen		
SI17	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.	-
SI18	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.	-

SI19	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.	-
SI20	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.	-
SI21	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.	-
SI22	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.	-

3.6 **Cryptografie**

Cryptografie Eisen		
SI23	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).	-

3.7 **Fysieke beveiliging en beveiliging van de omgeving**

Fysieke beveiliging en beveiliging van de omgeving Eisen		
--	--	--

SI24	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.	-
SI25	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde procedures te hebben voor het werken in beveiligde gebieden.	-
SI26	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde procedures te hebben voor de bescherming van onbeheerde informatiesystemen die betrokken zijn bij de Prestatie/ Dienst.	-

3.8 Beveiliging bedrijfsvoering

Beveiliging bedrijfsvoering Eisen		
SI27	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.	-
SI28	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.	-
SI29	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.	-
SI30	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.	-
SI31	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.	-
SI32	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.	-
SI33	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.	-

SI34	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.	-
SI35	Opdrachtnemer dient voor Informatiebeveiliging minimaal jaarlijks een risicoanalyse en risicoafweging conform NEN-ISO/IEC 27005 of gelijkwaardig te maken en passende maatregelen te treffen.	-
SI36	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.	-

3.9 Communicatiebeveiliging

Communicatiebeveiliging Eisen		
SI37	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.	-
SI38	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.	-

3.10 Acquisitie, ontwikkeling en onderhoud van apparatuur en programmatuur

Acquisitie, ontwikkeling en onderhoud van apparatuur en programmatuur Eisen		
SI39	Opdrachtnemer dient gedurende de overeengekomen contractduur (informatie)beveiliging integraal onderdeel te maken van het proces voor ontwikkeling en onderhoud van informatiesystemen.	-
SI40	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.	-

SI41	Opdrachtnemer dient te beschikken over een operationeel geborgd proces voor het periodiek doorvoeren van security patches of software updates om de informatiesystemen up to date te houden.	-
SI42	Opdrachtnemer dient testgegevens betrokken bij de Prestatie/ Dienst, aantoonbaar zorgvuldig te kiezen, te beschermen, en te controleren.	-
SI43	De Opdrachtnemer moet wijzigingen in de configuratie (zoals firmware-updates, vervangingen of herplaatsingen van hardware) vooraf melden aan de Opdrachtgever en alleen uitvoeren na goedkeuring. Elke wijziging moet worden vastgelegd in de configuratieregistratie. Wijzigingen worden in principe in vooraf gedefinieerde onderhoudsperiodes uitgevoerd. Wijzigingsbeheer voorkomt verrassingen en ongeautoriseerde of ongewenste aanpassingen in het systeem die impact kunnen hebben op de dienstverlening.	
SI44	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het (laten) vernietigen van verouderde EOL (End Of Life) of defecte hardware. De Opdrachtnemer dient de hiervoor geldende milieuvorschriften te volgen.	

3.11 Leveranciersrelaties

Leveranciersrelaties Eisen		
SI45	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.	-
SI46	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.	-

3.12 Beheer van Informatiebeveiligingsincidenten

Beheer van Informatiebeveiligingsincidenten Eisen		
SI47	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.	
SI48	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.	-

3.13 Informatiebeveiligingsaspecten van bedrijfscontinuïteitbeheer

Informatiebeveiligingsaspecten van bedrijfscontinuïteitsbeheer Eisen		
SI49	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.	-
SI50	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].	-

3.14 Naleving

Naleving Eisen		
SI51	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.	-
SI52	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.	-

SI53	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.	-
SI54	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.	-
SI55	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.	-
SI56	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.	-
SI57	De Opdrachtnemer dient bij inzet van certificaten voor publieke webdiensten van RWS of het authenticeren 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].	-
SI58	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.	-
SI59	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.	-
SI60	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].	
SI61	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.	-
SI62	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.	-
SI63	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.	-

4 Kwaliteit, Risico's, Financiën en Toetsen

4.1 Financieel Management (FM)

Financieel Management Eisen		
FM1	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.	-
FM2	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.	-
FM3	Facturering abonnementskosten De Opdrachtnemer dient te zorgen dat de facturering plaats vindt op de volgende wijze: • Facturering vindt 1x per maand plaats; • De factuur is een verzamelfactuur van alle leveringen en diensten van de voorgaande maand die door Opdrachtgever zijn goedgekeurd of geaccepteerd;	FM2

	• De verzamelfactuur bevat een gedetailleerde opsomming van de leveringen en diensten waarin duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen: ◦ De vaste abonnementen uitgesplitst per schip; ◦ De dienstverlening die op basis van nacalculatie is uitgevoerd zoals beschreven in de DFA. • De factuur wordt elektronisch verzonden. Zie [EFACT] 'brochure elektronisch factureren aan de Rijksoverheid'. Hierbij geldt het volgende: • Een aantal schepen zijn vrijgesteld van BTW. Hier dient rekening mee gehouden te worden tijdens de facturatie. • Alle prijzen en tarieven zijn gebaseerd op levering, beheer en onderhoud van de SatCom dienst op schepen; • Alle prijzen en tarieven zijn in lijn met de tarieven zoals afgesproken in het contract, eventueel gecorrigeerd voor de toegestane inflatiecorrectie.	
FM4	Facturering hardware De Opdrachtnemer dient te zorgen dat de facturering van, onder dit contract ingekochte hardware plaats vindt op de volgende wijze: • Facturering vindt plaats na levering van de hardware; • De factuur is een verzamelfactuur van de levering(en) die door Opdrachtgever zijn goedgekeurd of geaccepteerd; • De verzamelfactuur bevat een gedetailleerde opsomming van de leveringen per vaartuig. • De factuur wordt elektronisch verzonden. Zie [EFACT] 'brochure elektronisch factureren aan de Rijksoverheid'. Hierbij geldt het volgende: • Een aantal schepen zijn vrijgesteld van BTW. Hier dient rekening mee gehouden te worden tijdens de facturatie. • Alle prijzen en tarieven zijn in lijn met de tarieven zoals afgesproken in het contract, eventueel gecorrigeerd voor de toegestane inflatiecorrectie.	-
FM5	Facturering werk op basis van nacalculatie Voor werkzaamheden die plaatsvinden op basis van nacalculatie en leveringen van hardware en Materialen die niet onder dit contract vallen, wordt apart opdrachten verstrekt. Deze opdrachtverstrekking wordt gedaan vanuit de scheepswerf die gecontracteerd is voor het Onderhoud aan het vaartuig. De Opdrachtnemer dient te zorgen dat de facturering plaats vindt op de volgende wijze:	FM2

	• Facturering vindt plaats in overleg met de werf die gecontracteerd is voor het desbetreffende vaartuig; • De factuur is een verzamelfactuur van alle leveringen en diensten waar een opdrachtverstrekking is gedaan en die door Opdrachtgever (Rijkswaterstaat) zijn goedgekeurd of geaccepteerd; • De verzamelfactuur bevat een gedetailleerde opsomming van de leveringen en diensten waarin duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen: ○ Diensten en aanverwante kosten, zoals reis- en verblijfskosten; ○ De dienstverlening die op basis van nacalculatie is uitgevoerd zoals beschreven in de DFA. • De factuur wordt elektronisch verzonden. Zie [EFACT] 'brochure elektronisch factureren aan de Rijksoverheid'. Hierbij geldt het volgende: • Een aantal schepen zijn vrijgesteld van BTW. Hier dient rekening mee gehouden te worden tijdens de facturatie. • Alle prijzen en tarieven zijn in lijn met de tarieven zoals afgesproken in het contract, eventueel gecorrigeerd voor de toegestane inflatiecorrectie.	
--	---	--

4.2 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.	-
RM3	Opdrachtnemer dient tenminste 1x per jaar 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.	-

4.3 Toetsing, Acceptatie & Beoordeling (TAB)

Toetsing, Acceptatie & Beoordeling		
TAB1	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.	-
TAB2	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.	-
TAB3	De Opdrachtgever zal bij Opdrachtnemer aangeven welke items van een Opdracht (al dan niet aanvullende werkzaamheden) ter Acceptatie moeten worden aangeboden. Met Acceptatie wordt hier bedoeld het begrip Acceptatie als vermeld in de begrippenlijst van de Voorwaarden te weten: de goedkeuring door Opdrachtgever van (onderdelen van) de Prestatie.	-
TAB4	De Opdrachtnemer dient de door Opdrachtgever benoemde (onderdelen van de) Prestatie ter Acceptatie aan Opdrachtgever voor te leggen, inclusief alle onderliggende documenten en gegevens. Acceptatie kan plaatsvinden wanneer aangetoond is dat: 1. de (set van) Oplevering(en) voldoet aan gestelde eisen, compleet is - waarbij verificatie- en/of testrapportage onderdeel uitmaakt van de (set van) Oplevering(en) - en consistent is; 2. de verificatiemethode en/of het testproces conform het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer heeft plaatsgevonden.	-
TAB5	De Opdrachtgever dient, de volgende termijnen voor Acceptatie te hanteren 1. als individuele levering 15 werkdagen 2. als onderdeel van een set van leveringen 20 werkdagen.	-
TAB6	De Opdrachtgever zal bij Opdrachtnemer aangeven welke documenten van een Opdracht (al dan niet aanvullende werkzaamheden) ter Beoordeling moeten worden aangeboden. Beoordeling betreft een schriftelijke aan de Opdrachtnemer gerichte mededeling waarin Opdrachtgever verklaart (al dan niet) bezwaar te hebben tegen de door Opdrachtnemer ter beoordeling voorgelegde item(s). Met een verklaring van geen bezwaar spreekt de Opdrachtgever op basis van de bij hem beschikbare kennis en ervaring het vertrouwen uit dat het aangeboden onderdeel zou kunnen voldoen aan de eisen. Opdrachtgever benadrukt dat Beoordeling van een voorgelegd item	-

	geén Acceptatie inhoudt. Opdrachtnemer blijft in deze dus verantwoordelijk voor het tijdig en conform gestelde eisen leveren van de Prestatie.	
TAB7	De Opdrachtnemer dient de door Opdrachtgever genoemde items op de voorgeschreven wijze, inclusief alle onderliggende documenten en gegevens, ter Beoordeling aan Opdrachtgever voor te leggen . Beoordeling zal alleen plaatsvinden indien: 1. het te Beoordelen item volledig is en consistent is met andere samenhangende leveringen; 2. de inhoud van het te Beoordelen item correct is en alle eventuele wijzigingen en aanpassingen zijn opgenomen; 3. het te Beoordelen item voldoet aan de afgesproken sjablonen/templates (incl. juiste versienummering etc.) dan wel overeengekomen standaarden.	-
TAB8	De Opdrachtgever zal, tenzij anders overeengekomen, de volgende termijnen voor Beoordeling hanteren: 1. als individuele levering: 15 werkdagen; 2. als onderdeel van een set van leveringen: 20 werkdagen.	-
TAB9	Indien de Opdrachtgever een verklaring van bezwaar afgeeft dient Opdrachtgever aan te geven aan welke eisen niet is voldaan. De Opdrachtnemer dient in dat geval binnen 5 werkdagen het item opnieuw ter Beoordeling voor te leggen en daarbij voor eigen rekening de redenen die aan de verklaring van bezwaar ten grondslag liggen te hebben weggenomen. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om werkzaamheden te verrichten waar items met een verklaring van bezwaar aan ten grondslag liggen. Dit ontslaat de Opdrachtnemer niet van de verplichting om de nog te leveren Prestatie, waaraan betreffende werkzaamheden ten grondslag liggen, binnen de overeengekomen termijn en conform de gestelde eisen te leveren.	-
TAB10	Als Opdrachtgever niet in staat is binnen de hiervoor genoemde termijn van Beoordeling aan Opdrachtnemer mee te delen of hij al dan niet bezwaar heeft, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Opdrachtnemer onder vermelding van de aanvullende termijn waarbinnen hij alsnog aan Opdrachtnemer zal meedelen of hij wel of geen bezwaar heeft. Ingeval voornoemde (aanvullende) termijn voor Beoordeling is verstreken en Opdrachtgever heeft geen schriftelijke verklaring van (al dan niet) bezwaar overlegd, treden partijen onverwijld in overleg over de consequenties daarvan.	-

4.4 Service Level Management (SLA)

Service Level Management (SLA)											
SLA1	De Service desk van de Opdrachtnemer dient telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn als contactpunt voor de afdeling technisch beheer van de Opdrachtgever. Bereikbaarheid dient minimaal conform onderstaande schema te zijn (CET/CEST): <table border="1"> <thead> <tr> <th>Bereikbaarheid</th><th>E-mail/web-portal</th><th>Telefonisch</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Incident management</td><td>00:00 - 24:00 (7 dagen)</td><td>00:00 - 24:00 (7 dagen)</td></tr> <tr> <td>Problem management, RFC, RFI</td><td>00:00 - 24:00 (7 dagen)</td><td>08:00 - 18:00 (ma-vr *)</td></tr> </tbody> </table> *) met uitzondering van officiële feestdagen in Nederland	Bereikbaarheid	E-mail/web-portal	Telefonisch	Incident management	00:00 - 24:00 (7 dagen)	00:00 - 24:00 (7 dagen)	Problem management, RFC, RFI	00:00 - 24:00 (7 dagen)	08:00 - 18:00 (ma-vr *)	-
Bereikbaarheid	E-mail/web-portal	Telefonisch									
Incident management	00:00 - 24:00 (7 dagen)	00:00 - 24:00 (7 dagen)									
Problem management, RFC, RFI	00:00 - 24:00 (7 dagen)	08:00 - 18:00 (ma-vr *)									
SLA2	Opdrachtnemer is in staat om minimaal de navolgende reactie en hersteltijden te garanderen: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Service Window</th><th>Reactietijd</th><th>Hersteltijd</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>24x7</td><td><30 minuten</td><td>Binnen 24 uur opgelost of workaround beschikbaar.</td></tr> </tbody> </table> - Niet (of niet volledig) beschikbaar zijn van de dienst aan boord van één of meerdere schepen. A) In geval van een storing die niet vanaf afstand kan worden hersteld, wordt de hersteltijd in overleg met de Opdrachtgever gepauzeerd, totdat het schip bereikbaar is (bijv. in een haven binnen het werkgebied). B) Indien hardware vervanging noodzakelijk is, dient deze binnen 48 uur na melding beschikbaar te zijn voor vervanging op locatie. C) De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het niet behalen van de gestelde reactie- en hersteltijden indien de oorzaak van de storing buiten zijn invloedssfeer ligt. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, schade veroorzaakt door derden, extreme weersomstandigheden, natuurrampen, oorlogshandelingen, sabotage, of andere situaties die als overmacht worden beschouwd. In dergelijke gevallen zal de Opdrachtnemer zich inspannen om de dienst zo spoedig mogelijk te herstellen, maar de gestelde SLA-tijden zijn niet van toepassing.	Service Window	Reactietijd	Hersteltijd	24x7	<30 minuten	Binnen 24 uur opgelost of workaround beschikbaar.	-			
Service Window	Reactietijd	Hersteltijd									
24x7	<30 minuten	Binnen 24 uur opgelost of workaround beschikbaar.									

SLA3	Opdrachtnemer dient problemen (pro-)actief te identificeren zodat ze opgelost kunnen worden, of zodat tijdelijke oplossingen gevonden kunnen worden voordat toekomstige incidenten plaatsvinden. <table border="1"> <tr> <th>Service Window (CET/CEST)</th><th>Reactietijd</th><th>Oplevering probleem analyse (RCA)</th></tr> <tr> <td>08:00 – 18:00</td><td><30 minuten</td><td><5 werkdagen</td></tr> </table> Dit wordt nader afgesproken in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).	Service Window (CET/CEST)	Reactietijd	Oplevering probleem analyse (RCA)	08:00 – 18:00	<30 minuten	<5 werkdagen	KM8
Service Window (CET/CEST)	Reactietijd	Oplevering probleem analyse (RCA)						
08:00 – 18:00	<30 minuten	<5 werkdagen						
SLA4	Opdrachtnemer is in staat om minimaal de reactietijd te garanderen op wijzigingsverzoeken (RFC): <table border="1"> <tr> <th>Service Window (CET/CEST)</th><th>Reactietijd</th><th>Standaard oplevering</th></tr> <tr> <td>08:00 – 18:00</td><td><30 minuten</td><td><10 werkdagen</td></tr> </table> In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden nadere afspraken gemaakt met betrekking tot standaard en niet standaard wijzigingen.	Service Window (CET/CEST)	Reactietijd	Standaard oplevering	08:00 – 18:00	<30 minuten	<10 werkdagen	KM8
Service Window (CET/CEST)	Reactietijd	Standaard oplevering						
08:00 – 18:00	<30 minuten	<10 werkdagen						
SLA5	De Opdrachtnemer dient on-site support te kunnen leveren in het gehele werkgebied van de schepen. Dit in overleg met de Opdrachtgever, wanneer de vaartuigen zijn afgemeerd. Hiermee wordt bedoeld de havens in het gehele werkgebied.	VSE-004						
SLA6	Service- en beschikbaarheidsrapportage De Opdrachtnemer dient uiterlijk vijf (5) werkdagen na afloop van iedere kalendermaand een service- en beschikbaarheidsrapportage aan te leveren aan de Opdrachtgever. Deze rapportage bevat ten minste: • Een overzicht van de verleende dienstverlening per schip; • Het gerealiseerde bandbreedtegebruik per schip; • De gerealiseerde beschikbaarheid van de VSAT-dienst per schip (in procenten); • Een overzicht van storingen en incidenten die zich in de betreffende maand hebben voorgedaan, inclusief start- en hersteltijden, oorzaak en genomen maatregelen; • Een verklaring van eventuele afwijkingen ten opzichte van overeengekomen serviceniveaus (SLA). De rapportage wordt gebruikt voor: • De toetsing van de geleverde prestaties; • De opstelling van de prestatieverklaring;	SLA1;SLA2;SLA3;SLA4						

	De verificatie van de maandelijkse facturatie van abonnementskosten en verbruikskosten. De rapportage dient controleerbaar en herleidbaar te zijn op basis van logging, monitoringgegevens of andere objectieve bronnen.	
SLA7	Op verzoek van de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer een voortgangsoverleg te faciliteren. Onderwerpen zoals incidenten, problemen, Onderhoud en evaluatie dienstverlening maken onderdeel uit van dit overleg. Overleg frequentie en structuur wordt verder uitgewerkt in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).	KM8

5 Projectmanagement Eisen (PM)

Aan deze Prestatie/Dienstwijze zijn de volgende eisen van kracht.

5.1 Projectmanagement Eisen (PM)

Projectmanagement Eisen		
PM1	Opdrachtnemer dient projectmanagement te borgen binnen zijn Kwaliteit Management Systeem (ISO-9001 en 27001).	-
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.	-
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.	PM4

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 moet een exit strategie conform artikel 32 in het ARBIT 2022 bevatten voor het geval van voortijdige beëindiging of overgang naar een andere dienstverlener.	-
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 projectmanagementsturing; 3. de samenwerkingsafspraken; 4. de structuur van het toe te passen projectmanagementplan met de onderlinge samenhang van de processen; 5. de processen, gebruikmakende van procesbeschrijvingen conform het(de) gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem(en), waarbij 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;	PM4

	6. de wijze waarop de Opdrachtnemer kwaliteitsmanagement toepast in het projectmanagementsysteem en de onderliggende processen; 7. de wijze waarop de Opdrachtnemer integraal veiligheidsmanagement waarborgt; 8. de uit te werken (onderliggende) plannen; 9. de projectorganisatie waarin ten minste de leidinggevende functies en sleutelfuncties zijn weergegeven met hun taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden; 10. Exitplan (conform artikel 32 ARBIT 2022)	
--	--	--

5.3 **Advies en ondersteuning Producten en Diensten (AO)**

Advies Diensten Eis		
AO1	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.	-
AO2	De Opdrachtnemer zorgt voor ondersteuning bij zowel het testen alsmede het implementeren van de geleverde Prestatie/ Dienst.	-

5.4 **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 de Overeenkomst 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 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.	PSU1
------	---	------

5.5 **Beheer en Onderhoudsplan (BO)**

Beheer en Onderhoudsplan		
BO1	De Opdrachtnemer dient een Beheer- en Onderhoudsplan op te stellen waarin de inrichting van beheer- en Onderhoudsprocessen is beschreven conform de vigerende ITIL-standaarden. Dit plan bevat ten minste een uitwerking van de processen voor incidentmanagement, wijzigingsbeheer, probleembeheer, configuratiebeheer en monitoring, inclusief verantwoordelijkheden, communicatielijnen en escalatieprocedures. Het Beheer- en Onderhoudsplan mag worden opgenomen als herkenbaar en afzonderlijk toetsbaar onderdeel van het Projectmanagementplan (PMP).	PM4

5.6 **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.	PM4

KM2	De Opdrachtnemer dient het PMP met geplande tussenpozen te toetsen, om te bewerkstelligen dat dit bij voortduring geschikt, passend en doeltreffend is.	PM4
KM3	De Opdrachtnemer dient te meten, te analyseren en te verbeteren zodanig dat het PMP doeltreffend functioneert. Opdrachtnemer maakt een beschrijving van de invulling van interne kwaliteitsborging door Opdrachtnemer op de uitvoerings- en Prestatie/Dienstprocessen.	PM4
KM4	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. • 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.	-
KM5	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	-
KM6	De Opdrachtnemer moet het Projectmanagementplan (PMP) zodanig inrichten dat de Opdrachtgever in staat is om effectieve contractbeheersing uit te voeren. Dit houdt in dat het PMP minimaal de volgende informatie moet bevatten voor elk proces: • De wijze van interactie met de Opdrachtgever en gebruikers,	PM4

	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 PMP 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.	
KM7	Opdrachtnemer dient zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 40 Prestatie/Dienstdagen na ondertekening van de Overeenkomst het PMP aan Opdrachtgever aan te bieden.	PM4
KM8	Opdrachtnemer dient samen met de Opdrachtgever een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) op te stellen waarin de in te richten processen voor het beheer en Onderhoud worden vastgelegd. Opdrachtnemer is penvoerder voor het organiseren van de overleggen om te komen tot een DAP. In de DAP worden afspraken gemaakt met betrekking tot incidenten, problemen, wijzigings-, informatieverzoeken, aanspreekpunten en communicatielijnen.	-
KM9	De Opdrachtnemer dient beheerprocessen te hanteren die aansluiten op de volgende processen van Opdrachtgever: • Service desk; • On-site support; • Incident & Probleem Management; • Wijzigingsmanagement. Eventuele nadere afstemming binnen deze processen vindt plaats in de Initiatiefase, zonder uitbreiding van de scope.	BO1

6 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 of normen, richtlijnen en kaders die bij de uitvoering van deze opdracht van belang zijn:

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
Hoe kan ik e-factureren? Helpdesk e-factureren	[EFACT]

7 Afkortingen en Verklarende woordenlijst

Afkorting / Term	Uitleg / Verklaring
ARBIT	Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid – normenkader voor Informatiebeveiliging binnen de overheid
CIR	Committed Information Rate – gegarandeerde minimale datasnelheid bij netwerkdiensten
DAP	Dossier Afspraken en Procedures – document waarin afspraken over processen, procedures, rollen, verantwoordelijkheden en communicatie zijn vastgelegd
DFA	Dossier Financiële Afspraken – document waarin alle financiële afspraken (kostenstructuur, tarieven, indexatie) zijn opgenomen
DNS	Domain Name System – systeem voor naamomzetting binnen netwerken
EOD	Elektronisch Overdracht Dossier
EFACT	Elektronische facturatie – digitale indiening en verwerking van facturen via gestandaardiseerde e-facturatienormen
IP	Internet Protocol – netwerkprotocol voor datacommunicatie
IP-adres	Uniek adres op basis van het Internet Protocol (IPv4 of IPv6)
ISO	International Organization for Standardization
ITIL	Information Technology Infrastructure Library – internationale standaard voor IT-servicemanagement
IV	Integraal Veiligheidsmanagement of Informatie Voorziening
KM	Kwaliteitsmanagement
KPI	Key Performance Indicator – meetbare prestatie-indicator
LAN	Local Area Network – intern computernetwerk
MTTR	Mean Time To Repair – gemiddelde hersteltijd van een storing
NEN	Nederlandse Norm
NIS2	EU-richtlijn inzake netwerk- en Informatiebeveiliging (Network and Information Security Directive 2)
Opdrachtnemer	Partij die de opdracht gegund krijgt en uitvoering geeft aan de overeenkomst
Opdrachtgever	Rijkswaterstaat – partij die de opdracht aanbesteedt
PDCA	Plan Do Check Act
PM	Projectmanagement
PMP	Projectmanagementplan – plan waarin Opdrachtnemer beschrijft hoe het project wordt uitgevoerd, inclusief planning, risicobeheersing, governance en afstemming
PSU	Project Start-Up – startoverleg van het project waarin uitvoering en samenwerking wordt afgestemd
RWS	Rijkswaterstaat – uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

SCB	Systeemgerichte Contractbeheersing – methodiek van RWS voor toetsing en beheersing van contracten
SLA	Service Level Agreement – afspraken over minimale te leveren serviceniveaus
SLR	Service Level Report – maandelijkse rapportage over prestaties t.o.v. afgesproken serviceniveaus
V&G	Veiligheid en Gezondheid
VOG	Verklaring Omtrent het Gedrag
VPN	Virtual Private Network – versleutelde netwerkverbinding tussen twee netwerken of apparaten
VSE	Vraagspecificatie Eisen – document met technische en functionele eisen
VSAT	Very Small Aperture Terminal – satellietcommunicatie met een klein grondstation, gebruikt voor dataverbindingen
VSP	Vraagspecificatie Proces – document waarin de eisen aan processen, kwaliteit, organisatie en samenwerking zijn vastgelegd
WAN	Wide Area Network – netwerk dat geografisch verspreide locaties verbindt
Wav	Wet arbeid vreemdelingen

8 Bijlagen