



RWS INFORMATIE

Bijlage A bij Vraagspecificatie Diensten

Service Level Agreement (SLA)

2^e lijn support IA/IT systemen Bediening & Bewaking (3B) diverse objecten Zee & Delta

Datum	22 april 2025
Status	Definitief

Colofon

Uitgegeven door PPO Zee & Delta
Informatie
Telefoon
Uitgevoerd door
Opmaak
Datum 22 april 2025
Status Definitief
Versienummer 1.0

Versie	Status	Datum	Opmerkingen
0.0	Concept	18-11-2024	Start template SLA (PPO A vaarwegen)
0.1	Concept	24-01-2024	Opmerkingen verwerkt vanuit CM en SE
0.2	Concept	14-03-2025	Opmerkingen verwerkt vanuit PM
0.3	Concept	18-04-2025	Opmerkingen verwerkt interne review
1.0	Definitief	22-04-2025	Definitief na collegiale review

Inhoud

1	Algemeen—4
1.1	Inleiding—4
1.2	Doel SLA—4
2	Demarcatie 1^e en 2^e lijn support—5
3	Servicediensten—6
3.1	Preventief onderhoud—6
3.1.1	Systeemperformance check—6
3.1.2	Securitybeheer—7
3.1.3	Reservedelenbeheer—7
3.1.4	Configuratiebeheer—7
3.1.5	Back-up / restore—8
3.2	Incident beheer—8
3.2.1	Calamiteitenherstelbeheer—10
3.3	Probleem beheer—10
3.3.1	Root-Cause-Analysis (RCA)—11
3.4	Wijzigingenbeheer—11
4	Definities—12
Bijlage A Onderhoudsregime—13	
Bijlage B Systeemdemarkatie—14	
Bijlage C Tabel herstellprioriteiten en response- en hersteltijden—15	
Bijlage D Softwarebeheer proces—16	

1 Algemeen

1.1 Inleiding

In deze Service Level Agreement (verder te noemen SLA) zijn de prestatie-eisen vastgelegd voor het door Opdrachtnemer te leveren 2^e lijn support voor de IA/IT systemen (verder te noemen het systeem) voor de bediening en bewaking (3B) van de objecten die binnen het contract 31196123 zijn geüpgraded, zijnde Nautische Centrale Neeltje Jans, Nautische Centrale Terneuzen, Kreekraksluizen, Postbrug, Vlakebrug, Westsluis Terneuzen, Oostsluis Terneuzen, Draaibrug Sas van Gent en Draaibrug Sluiskil.

1.2 Doel SLA

Het doel van deze SLA is:

- het borgen van een ongestoord gebruik van het systeem voor de bediening en bewaking, ter ondersteuning van de primaire processen van Opdrachtgever;
- het zo snel mogelijk herstellen van de dienstverlening in het geval er een incident is of dreigt te ontstaan;
- het bijdragen aan een efficiënt en doelmatig gebruik van het systeem voor de bediening en bewaking;
- het doen van voorstellen die leiden tot kostenreductie van de beheer- en onderhoudskosten van het systeem voor de bediening en bewaking;
- het up-to-date houden van het systeem voor de bediening en bewaking teneinde de primaire processen van Opdrachtgever optimaal te blijven ondersteunen;
- het bijdragen aan structurele oplossingen voor aandachtspunten die de overeengekomen (toekomstige) dienstverlening kunnen verstoren.

2 Demarcatie 1^e en 2^e lijn support

Opdrachtnemer dient onder andere onderstaande activiteiten uit te voeren ten aanzien van het 2^e lijn support aan het systeem:

- Het preventief onderhoud:
 - Uitvoeren patches en updates;
 - Opschonen database, logfiles etc.;
 - Vervangen back-up batterijen;
 - Controleren conditie processoren (temperatuur);
 - Controleren en analyseren processor belasting;
 - Controleren communicatie fouten;
 - Controleren communicatie bussen;
 - Controleren applicatie performance, hardware performance, database performance en logbestanden;
 - Back-ups up-to-date houden;
 - Uitvoeren performance meting van het systeem en opleveren performance rapportage;
 - Uitvoeren maatregelen ten behoeve van de cybersecurity van het systeem;
 - Rapporteren over uitgevoerd Preventief onderhoud.

Deze opsomming is niet uitputtend. Het geeft een indruk van wat van Opdrachtnemer verwacht wordt ten aanzien van het preventieve onderhoud. Het onderhoudsregime in bijlage A beschrijft alle preventieve onderhoudsmaatregelen die Opdrachtnemer dient uit te voeren binnen deze Overeenkomst.

- Het correctief onderhoud:
 - Het nemen van maatregelen ten behoeve van het herstel van incidenten;
 - Het oplossen van hardwarematige- en softwarematige incidenten van het systeem;
 - Het vervangen van defecte componenten van het systeem;
 - Het laden van software en softwarematige instellingen;
 - Ondersteuning bieden aan onderhoudsopdrachtnemer bij incidentenherstel en vervangen van defecte componenten in de raakvlakken met het systeem.

De activiteiten die zijn belegd bij de onderhoudsopdrachtnemer als 1^e lijn support, en dus geen onderdeel uitmaken van onderhavige Overeenkomst, zijn de volgende:

- Het preventief onderhoud:
 - Het reinigen van hardware;
 - Het visueel schouwen (rode lampjes, meldingen, etc.);
 - Het in- en uitwendig reinigen van systeemkasten incl. vervangen van filters;
 - Het eventueel vullen van inktpatronen printers.
- Het correctief onderhoud:
 - De coördinatie van incidentherstel;
 - Het nemen van maatregelen ten behoeve van het incidentherstel;
 - Het ontvangen van de incidentmelding en het uitvoeren van de analyse aan het systeem en voor 2^e lijn correctief onderhoud oproepen van de Opdrachtnemer;
 - Het verlenen van toegang ter plaatse/faciliteren van de buitendienststellingen.

Zie bijlage B voor de verdere demarcatie van het systeem

3 Servicediensten

Het 2^e lijn support binnen deze Overeenkomst bestaat uit de volgende servicediensten:

- Preventief onderhoud:
 - Systeemperformance check,
 - Securitybeheer,
 - Reservedelenbeheer,
 - Configuratiebeheer,
 - Back-up / restore.
- Incidentbeheer:
 - Calamiteitenherstelbeheer.
- Probleembeheer:
 - Root-Cause-Analyse.
- Wijzigingenbeheer.

In de volgende paragrafen zijn de eisen aan deze servicediensten gespecificeerd.

Opdrachtnemer dient het 2^e lijn support op basis van het ITIL (Information Technology Infrastructure Library) framework uit te voeren.

3.1 Preventief onderhoud

Preventief onderhoud is gericht op het verhogen van de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van het systeem door de kans van optreden van incidenten te verkleinen.

De activiteiten die uitgevoerd moeten worden m.b.t. preventief onderhoud staan beschreven in het onderhoudsregime, bijlage A bij deze SLA.

De Opdrachtnemer dient eventuele door leveranciers voorgeschreven preventieve onderhoudswerkzaamheden toe te voegen aan het onderhoudsregime.

Wanneer preventief onderhoud ingepland wordt, dient dit afgestemd te worden met de coördinerend Opdrachtnemer, zijnde de onderhoudsopdrachtnemer (zie VSD, paragraaf 4.3).

3.1.1 *Systeemperformance check*

De systeemperformance check omvat een runtime-controle van kritieke parameters van het systeem. Door deze kritische parameters te controleren en te registreren verkrijgt men inzicht in het gedrag en de gezondheidstoestand van het systeem.

De activiteiten die uitgevoerd moeten worden m.b.t. de systeemperformance check staan beschreven in het onderhoudsregime, bijlage A bij deze SLA.

Van elke performance check dient een performance rapportage opgesteld te worden. In de performance rapportage dienen minimaal de volgende onderwerpen aan bod te komen:

- Trendanalyse over kritische parameters per systeem
- Conclusie (performance verslechterd of verbeterd)
- Advies/verbetervoorstel

De rapportage dient ter kennis te worden gebracht van Opdrachtgever.

In geval van een verbetervoorstel aan het systeem, worden de te maken kosten voor de aanpassingen aan het systeem verrekend. Zie voor verdere informatie het DFA.

3.1.2 *Securitybeheer*

Securitybeheer is bedoeld voor systeem- en informatiebeveiliging. Systeem- en informatiebeveiliging omvat het controleren en in overleg verhogen van de beveiliging van het systeem op regelmatige basis. Dit verhoogt de informatiebeveiliging en verkleint het risico op ongeautoriseerde toegang.

De activiteiten die structureel uitgevoerd moeten worden m.b.t. systeem- en informatiebeveiliging staan beschreven in het onderhoudsregime, bijlage A.

De activiteiten die incidenteel uitgevoerd moeten worden:

- Het in geval van security waarschuwingen door leveranciers direct actie ondernemen om de impact van de waarschuwing op het systeem te bepalen en deze te communiceren met Opdrachtgever;
- Het adviseren van Opdrachtgever over nieuwe versies, upgrades en patches indien deze impact hebben op de beveiliging van het systeem;
- Het in overleg met Opdrachtgever installeren van nieuwe versies, upgrades en patches conform wijzigingenbeheer.

Afhandeling van incidentele activiteiten wordt op regie verrekend. Zie voor verdere informatie het DFA.

3.1.3 *Reservedelenbeheer*

Reservedelenbeheer draagt zorg voor het ten alle tijden kunnen beschikken over kritieke reservedelen die benodigd zijn om de continuïteit van het systeem te waarborgen.

De activiteiten die structureel uitgevoerd moeten worden m.b.t. reservedelenbeheer staan beschreven in het onderhoudsregime, bijlage A.

De Opdrachtnemer dient afspraken te maken met de zittende Onderhoudsopdrachtnemer over het op peil houden van de kritieke reservedelen.

De reservedelen dienen te worden ingekocht en in overleg met de Onderhoudsopdrachtnemer opgeslagen te worden op locatie van Opdrachtgever. Kosten voor de inkoop van reservedelen worden verrekend op regie na overlegging van de facturen van de inkoop.

3.1.4 *Configuratiebeheer*

Configuratiebeheer omvat de registratie, het beheer en het up-to-date houden van de gebruikte types en (software)versies van de componenten behorende tot het systeem. Dit configuratiebeheer dient geborgd te worden in een CMDB volgens het meegegeven format in bijlage D van de Vraagspecificatie Diensten.

De Opdrachtnemer dient Opdrachtgever realtime toegang te verschaffen tot het CMDB van Opdrachtnemer.

Eenmaal per termijn (zie VSD, B-FM300) dienen alle gegevens van de voorgaande 3 maanden vanuit het CMDB van Opdrachtnemer in het CMDB van Opdrachtgever overgezet te worden.

De activiteiten die structureel uitgevoerd moeten worden m.b.t. configuratiebeheer staan beschreven in het onderhoudsregime, bijlage A bij deze SLA.

De activiteiten die incidenteel uitgevoerd moeten worden:

- Het vullen en up-to-date houden van de CMDB van Opdrachtgever;

Afhandeling van incidentele activiteiten wordt op regie verrekend. Zie voor verdere informatie het DFA.

3.1.5 *Back-up / restore*

Het maken van een kopie (back-up) van de software, gegevens en applicaties van het systeem naar een afzonderlijk, secundair medium dusdanig dat de backup vervolgens kan worden gebruikt om de software, de gegevens en applicaties van het systeem snel te kunnen herstellen door middel van het terugzetten (restore) van de back-up.

De Opdrachtnemer dient Opdrachtgever realtime toegang te verschaffen tot de back-ups/images.

Eenmaal per termijn (zie VSD, B-FM300) dienen alle back-ups/images van de voorgaande 3 maanden vanuit het systeem van Opdrachtnemer in het systeem van Opdrachtgever overgezet te worden.

De activiteit die incidenteel uitgevoerd moet worden:

- Zorg dragen dat ten alle tijden de actuele, betrouwbare en complete back ups van het systeem beschikbaar zijn voor herstel;
- Zorg dragen dat de actuele, betrouwbare en complete back ups van het systeem beschikbaar zijn voor Opdrachtgever.

Afhandeling van incidentele activiteiten wordt op regie verrekend. Zie voor verdere informatie het DFA.

3.2 **Incident beheer**

Het doel van incident beheer is om een (potentiële) verstoring in de dienstverlening zo spoedig mogelijk te verhelpen. De gebruiker van de diensten moet zo min mogelijk last van verstoringen ondervinden en zo snel mogelijk met de normale werkzaamheden door kunnen gaan.

Onder (potentiële) verstoring wordt verstaan:

- Een ongeplande interruptie (zowel functionaliteit als technische werking) van één of meerdere applicaties of systemen;
- Significant* verminderde performance van één of meerdere applicaties of systemen;
- Platform storingen, ook indien deze (nog) geen impact hebben op de dienstverlening.

* Significant: Een dusdanig verminderde performance dat er niet of nauwelijks met de applicatie gewerkt kan worden.

De Opdrachtnemer dient gedurende 24*7 bereikbaar te zijn via één telefoonnummer en via mail voor het aanmelden van incidenten die onmiddellijke opvolging behoeven. Niet-urgente incidenten (level 3 en 4), waarvan de opvolging kan wachten tot de eerstvolgende werkdag, worden tijdens kantoortijd gemeld en afgehandeld.

Opdrachtnemer dient binnen incident beheer de volgende activiteiten te verrichten:

- Het geven van ondersteuning en uitvoeren van functieherstel tijdens de overeengekomen stand-by periode (24*7);
- De mogelijkheid om 24*7 incidenten aan te melden bij Opdrachtnemer nadat door onderhoudsopdrachtnemer is vastgesteld dat de oorzaak van het incident ligt binnen het systeem wat valt binnen de scope van deze Overeenkomst of vanuit deze Overeenkomst opgelost dient te worden;
- Registratie van het incident door Opdrachtnemer in een ticketsysteem (als onderdeel van het OMS). Binnen de responsetijd neemt de medewerker van Opdrachtnemer contact op met de persoon die het incident heeft aangemeld en begint met het analyseren van het incident, het zoeken naar de oorzaak en zorgen voor definitief herstel. Het volgende dient minimaal te worden geregistreerd in het ticketsysteem:
 - een uniek registratienummer;
 - een Rijkswaterstaat-registratienummer;
 - datum en tijdstip van de melding;
 - inhoud van de melding;
 - herstellprioriteit van de melding;

- o de contactpersoon van de Opdrachtnemer die zorgdraagt voor afhandeling van de melding inclusief telefoonnummer;
- o in geval van een melding met kritische herstellprioriteit, ieder uur de voortgang van de afhandeling van die melding;
- o datum en tijdstip afmelding.

De opdrachtnemer dient de incidenten op te lossen binnen de op basis van de volgende herstellprioriteit en response- & herstelltijden, conform tabel 1 en zoals opgenomen in bijlage C.

INCIDENTMANAGEMENT					
HERSTEL PRIORITEIT	RESPONSE TIJDEN		HERSTEL TIJDEN		
	RESPONSE TIJD (1 ^{ste} LIJN SUPPORT)	RESPONSE TIJD (2 ^{de} LIJN SUPPORT)	FUNCTIONEEL HERSTEL (OP AFSTAND)	FUNCTIONEEL HERSTEL (OP LOCATIE)	DEFINITIEF HERSTEL
Level 1: Kritisch	< 0,75uur*	< 1 uur	2 uur	4 uur	5 dagen
Level 2: Urgent	8 uur	2 uur	24 uur	24 uur	5 dagen
Level 3: Niet urgent	3 dagen	3 dagen	14 dagen	14 dagen	< 6mnd
Level 4: Low	<i>best effort</i>	<i>best effort</i>	14 dagen	14 dagen	< 6mnd
*Bij twijfel of het wellicht een incident aan het IA/IT systeem is, wordt 2 ^{de} lijn onderhoud gebeld					

HERSTEL PRIORITEIT	TEL. MELDING	FUNCTIEVERLIES/CRITERIA	HERSTEL PRIORITEIT	TEL. MELDING	FUNCTIEVERLIES/CRITERIA
Level 1: Kritisch	7x24	Bij functieverliezen die leiden tot een stremming van het weg en/of scheepvaartverkeer. Voorbeeld: - Het CCTV systeem werkt niet - Het SCADA systeem werkt niet	Level 3: Niet urgent	08:00 – 17:00	Indien onderdelen niet correct functioneren maar de operator zijn werkzaamheden gewoon kan uitvoeren zonder dat hij hoeft uit te wijken. Voorbeeld: - Hoogteverstelling beeldschermen werkt niet - Hoogteverstelling bureau werkt niet - Radar beeld - IVS beeld
Level 2: Urgent	7x24	Indien onderdelen niet correct functioneren maar de operator zijn werkzaamheden gewoon kan uitvoeren omdat er een workaround of uitwijk voor handen is. Voorbeeld: - Een CCTV camera werkt niet - PTZ besturing van camera werkt niet - De bedienplek werkt niet - Muis/joystick BPP werkt niet	Level 4: Laag	08:00 – 17:00	Gebruikersvragen Voorbeeld: - Performance issues - Wensen - SLA/DAP/DFA

Tabel 1 - Herstelprioriteiten en response- & herstelltijden

De responsetijd 'op locatie' is de benodigde tijd, gerekend vanaf het moment dat Opdrachtnemer en onderhoudsopdrachtnemer besluiten dat aanwezigheid op locatie noodzakelijk is om het incident te verhelpen.

De herstellprioriteit wordt medegedeeld door de onderhoudsopdrachtnemer of, indien de melding niet via de onderhoudsopdrachtnemer wordt gecommuniceerd, bepaald door Opdrachtnemer. De herstellprioriteit wordt in geval van het laatste direct ter bevestiging aan de Opdrachtgever voorgelegd. De Opdrachtgever kan het urgentieniveau aanpassen, waarbij zijn keuze leidend is.

De responstijden en herstelltijden gelden vanaf het moment waarop een incident aan de Opdrachtnemer wordt gemeld of dan wel vanaf het moment waarop een incident door de Opdrachtnemer wordt geconstateerd.

De Opdrachtnemer dient, indien een incident niet binnen de herstelltijd functioneel of definitief hersteld kan worden, dit met opgaaf van redenen direct ter kennis te brengen van de onderhoudsopdrachtnemer. Hierbij dient het moment aangegeven te worden waarop verwacht wordt dat de storing of het gebrek functioneel zal zijn hersteld.

Het incident met bijbehorende informatie wordt binnen 24 uur in het ticketsysteem (als onderdeel van het OMS) van Opdrachtnemer geregistreerd.

Een incident is opgeheven zodra alle functies van het betreffende systeem volledig zijn hersteld, het betreffende systeem in de staat is teruggebracht van voor het Incident, en een definitief herstel is gerealiseerd waarmee terugkeer van het incident wordt voorkomen.

De Opdrachtnemer dient een eigen ticketsysteem actueel te houden, zodat te allen tijde de status en voortgang van de afhandeling van elk Incident is na te gaan.

De Opdrachtnemer dient de status en voortgang van de afhandeling van de Incidenten met herstellprioriteit 1 en 2 in het OMS van de Opdrachtgever te registreren, zodat de Opdrachtgever altijd de actuele status en voortgang van de afhandeling van de Incidenten met herstellprioriteit 1 en 2 inzichtelijk heeft.

Opdrachtnemer dient, indien van toepassing, wanneer een incident wordt gemeld, minimaal de volgende activiteiten uit te voeren:

- Herstellen van softwarematige componenten; en/of
- Herstellen van hardwarematige componenten;
- Aanpassen CMDB en TCD naar aanleiding van hardwarematige of softwarematige aanpassingen component;
- Het registreren van incidenten op zowel hardware- als softwarematig gebied in het OMS
 - De registratie van het Incident dient per Incident ten minste de volgende informatie te bevatten:
 - object;
 - datum;
 - herstellprioriteit;
 - omschrijving;
 - oorzaak inclusief analyse;
 - trendanalyse bij herhaald;
 - genomen herstelmaatregelen;
 - eventuele vervolgmaatregelen;
 - eventuele bijzonderheden.
- Bij incidenten met herstellprioriteit 1 dient altijd een RCA uitgevoerd te worden om de oorzaak van het incident te achterhalen (zie paragraaf 3.3.1).

Afhandeling van incidenten wordt op regie verrekend. Zie voor verdere informatie het DFA.

3.2.1 Calamiteitenherstelbeheer

Calamiteitenherstelbeheer omvat het opstellen, testen, beheren en up-to-date houden van een herstelplan voor het systeem. Het herstelplan wordt gebruikt als het systeem is getroffen door een calamiteit die uitgebreide herstelprocedures vereist.

Opdrachtnemer dient de volgende activiteiten uit te voeren als onderdeel van calamiteitherstelbeheer:

- Het up-to-date houden van de herstelplannen van het systeem en ter kennis brengen van Opdrachtgever. Het herstelplan beschrijft het proces voor gegevensherstel, imageherstel en een compleet nieuwe systeeminstallatie;
- Het jaarlijks testen van de systeem back-up per type systeem, door het uitvoeren van een restore volgens het herstelplan;
- Het tweejaarlijks uitvoeren van een compleet nieuwe systeeminstallatie per type systeem volgens het herstelplan;
- Het rapporteren van de test van de systeem back-up en de uitvoering van de systeeminstallatie in het OMS

Calamiteitenherstelbeheer wordt op regie verrekend. Zie voor verdere informatie het DFA.

3.3 Probleem beheer

Onder probleem wordt verstaan:

1. Een incident waar een workaround voor bestaat, maar waar geen directe oplossing voor is;
2. Een probleem dat uit trendanalyse van incidenten naar voren is gekomen en de bedrijfsprocessen negatief beïnvloedt.

Het doel van probleem beheer is het voorkomen van toekomstige incidenten en daarmee de bedrijfsprocessen stabiel te laten opereren.

3.3.1 *Root-Cause-Analysis (RCA)*

Een Root-Cause-Analysis (RCA) omvat de analyse van fouten en systeemgedrag. Met een RCA worden trends gedetecteerd en veelvoorkomende incidentoorzaken geïdentificeerd, zodat deze gericht opgelost kunnen worden en daarmee de kans op toekomstige uitval verkleind wordt.

Een RCA wordt uitgevoerd in de volgende gevallen:

- Bij incidenten met herstellprioriteit 1;
- Bij een incident, waar een workaround voor bestaat, die driemaal voorkomt, zonder dat er een directe oplossing voor is gevonden.

In overige gevallen voert Opdrachtnemer alleen een RCA uit op incidenten of op het systeemgedrag in overleg met Opdrachtgever.

De RCA dient te voldoen aan de NEN-EN-IEC 62740.

Opdrachtnemer dient de volgende activiteiten uit te voeren bij een RCA:

- Uitvoeren van de RCA, rapporteren van de resultaten van de RCA en de rapportage ter kennis brengen aan Opdrachtgever;
- Op verzoek van Opdrachtgever dient er een verbetervoorstel uitgewerkt te worden om te voorkomen dat het incident of het systeemgedrag zich in de toekomst opnieuw voordoet;
- In overleg met Opdrachtgever worden wijzigingen doorgevoerd naar aanleiding van het verbetervoorstel, volgens het daarvoor beschreven wijziging beheer in paragraaf 3.4 van deze SLA.

Een RCA wordt op regie verrekend. Zie voor verdere informatie het DFA.

3.4 **Wijzigingenbeheer**

Wijzigingenbeheer draagt zorg voor de validatie en het testen van elke wijziging alvorens de wijziging wordt geïmplementeerd met als doel uitvoeringsfouten en downtime van het systeem uit te sluiten.

Opdrachtnemer dient de volgende activiteiten uit te voeren bij een wijzigingenbeheer:

- Het opstellen en ter kennis brengen van verbetervoorstellen aan Opdrachtgever m.b.t. softwarewijzigingen.
- Het volgen van het softwarebeheerproces van Opdrachtgever zoals beschreven in bijlage D bij deze SLA.

Wijzigingenbeheer wordt op regie verrekend. Zie voor verdere informatie het DFA.

4 Definities

Incident	Storing
Systeem	IA/IT systeem voor bediening & bewaking (3B)
Onderhoudsopdrachtnemer	Opdrachtnemer van het prestatiecontract of het basisonderhoudscontract voor het vaste onderhoud in het areaal van Zee & Delta
3B	Bediening, Besturing en Bewaking
SLA	Service Level Agreement
DAP	Dossier Afspraken Procedures
DFA	Dossier Financieel Afspraken
RCA	Route-Cause-Analyse
OHR	Onderhoudsregime
OMS	Onderhoud Management Systeem
CMDB	Configuratie Management Database
ITIL	Information Technology Infrastructure Library

Tabel 2 – Definities

Bijlage A Onderhoudsregime

Deze bijlage is als separaat document bijgevoegd.
Deze bijlage wordt op een later tijdstip verstrekt.

Bijlage B Systeemdemarkatie

Deze bijlage is als separaat document bijgevoegd

Bijlage C Tabel herstellprioriteiten en response- en hersteltijden

Deze bijlage is als separaat document bijgevoegd

Bijlage D Softwarebeheer proces

Deze bijlage is als separaat document bijgevoegd