

Bijlage 6 Programma van Eisen Datafundament

1. Functionele eisen

1.1. Datafundament en architectuur

Nr.	Omschrijving
E1	De Opdrachtnemer adviseert over de exacte inrichting van het datafundament en realiseert dit na goedkeuring door de Opdrachtgever. De architectuur van de Opdrachtgever is daarbij het uitgangspunt.
E2	De Oplossing wordt cloud-agnostisch en modulair ingericht. De Opdrachtnemer voorkomt onnodige afhankelijkheden van één cloudprovider, leverancier of propriëtaire dienst en maakt eventuele afhankelijkheden vooraf inzichtelijk.
E3	De infrastructuur en configuratie worden zoveel mogelijk ingericht volgens Infrastructure as Code, versiebeheer en is automatisch uitrolbaar naar verschillende omgevingen.
E4	De Oplossing is schaalbaar voor uitbreiding van opslag, rekenkracht, databronnen, gebruikers en informatieproducten zonder ingrijpende aanpassingen aan de architectuur.
E5	De Oplossing maakt gebruik van open standaarden, gedocumenteerde interfaces en gangbare, overdraagbare gegevensformaten.
E6	De Opdrachtnemer levert bij inschrijving een actuele en logische architectuurplaat op, inclusief componenten, koppelingen, gegevensstromen en onderlinge afhankelijkheden. Deze sluit aan op de architectuur van de Opdrachtgever.

1.2. Dataopslag en gegevensverwerking

E7	De Opdrachtnemer richt de Oplossing in volgens een architectuur, waarin ruwe, gevalideerde en gebruiksklare gegevens logisch van elkaar zijn gescheiden.
E8	Gegevens worden opgeslagen in gangbare en machineleesbare formaten, zoals Parquet, JSON, CSV of gelijkwaardig zoals gesteld op het Forum Standaardisatie. Export en verwerking buiten het aangeboden platform blijven mogelijk. Aanpassingen in de standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt binnen 6 maanden nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
E9	De Opdrachtnemer richt een datawarehouse zoveel mogelijk in conform het Gemeentelijke Gegevensmodel (GGM). Dit is het basismodel voor de inrichting van het datawarehouse binnen het datafundament.
E10	De Oplossing moet vraag gestuurd gevuld kunnen worden op basis van informatiebehoeften en informatieproducten. Daarbij wordt rekening gehouden met voorzienbaar hergebruik van gegevens.
E11	De Oplossing realiseert connecties met verschillende type bronnen en het geautomatiseerd ontsluiten van data uit deze bronnen. Het vormgeven van de datamodellen is onderdeel van de opdracht. Gegevens worden ontsloten via standaard API's of andere gangbare uitwisselstandaarden zoals benoemd op Forum Standaardisatie. De Opdrachtnemer verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de connectie te laten functioneren.

	De bronnen en bijbehorende systemen worden toegelicht in Bijlage 15: Toelichting informatieproducten.
E12	Systeemkoppelingen zijn geauthenticeerd met API tokens van 256 bit of wachtwoorden van ten minste 20 tekens.
E13	Op basis van het afgesloten contract garandeert de Opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als Opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving en inspeelt op ontwikkelingen in de markt. Nieuwe ontwikkelingen op grond van specifieke wensen van de Opdrachtgever vallen hierbuiten.
E14	De Oplossing ondersteunt zowel batchgewijze als, event-driven near real-time gegevensuitwisseling met bronsystemen.
E15	De Oplossing ondersteunt het eenvoudig toevoegen van nieuwe databronnen zonder ingrijpende wijzigingen aan de bestaande architectuur of reeds gerealiseerde connecties.
E16	De Opdrachtnemer levert na de oplevering documentatie op van hoe de verschillende type connecties technisch en functioneel werken.
E17	Historiseren en bewaartermijnen kunnen per gegevensdomein worden ingericht. Gegevens kunnen overeenkomstig met wet- en regelgeving (de nieuwe archiefwet) worden verwijderd of vernietigd.
E18	De Opdrachtnemer documenteert informatie over de ontwikkelde ETL-processen en draagt deze over na implementatie van het ETL-proces.
E19	Binnen de Oplossing is het mogelijk om realtime inzicht te krijgen in de laadprocessen, en is er sprake van actieve signalering vanuit de Oplossing bij waarschuwingen en/of fouten gedurende de laadprocessen.

1.3. Metadata, datakwaliteit en beschikbaarstelling

E20	De Oplossing ondersteunt het vastleggen en beheren van functionele en technische metadata, waaronder definities, herkomst, eigenaar, classificatie en gebruikersvoorwaarde conform MDTO.
E21	De Oplossing legt data lineage vast, zodat inzichtelijk is uit welke brongegevens afkomstig zijn, welke transformaties zijn toegepast en in welke informatieproducten de gegevens worden gebruikt.
E22	Metadata en data lineage zijn exporteerbaar in een gangbaar machineleesbaar formaat.
E23	De Oplossing ondersteunt datakwaliteitscontroles op onder meer volledigheid, actualiteit, juistheid, formaat en duplicaten en signaleert afwijkingen actief.
E24	Gevalideerde en productieklare datasets zijn herkenbaar en worden onderscheiden van concept- of niet-gevalideerde gegevens.

1.4. Aanlevering rapportages en visualisatie

E25	De Oplossing kan koppelen met de door Opdrachtgever gekozen rapportage- en visualisatietool(s), zonder verplichte afhankelijkheid van één specifiek BI-product.
E26	Geautoriseerde gebruikers kunnen zelfstandig datasets centraal beschikbaar maken om rapportages en dashboards te maken, aanpassen en beheren.
E27	De Oplossing ondersteunt het publiceren en beheren van productieklare datasets, zodat gebruikers werken met eenduidige en gevalideerde gegevens.
E28	Binnen de Oplossing is het mogelijk om actueel en historisch inzicht te krijgen in het gebruik van de datasets voor dashboards en rapportages.

E29	De Oplossing wordt zodanig ingericht dat het mogelijk is om datasets t.b.v. dashboards of delen daarvan te delen met externe partijen.
E30	De Oplossing ondersteunt het maken van diagnostische analyses op basis van gegevens uit de bijbehorende gegevensopslag (datawarehouse/datalake/etc.) door middel van de inbegrepen ETL-tooling.
E31	De Oplossing ondersteunt voorspellende analyses op basis van gegevens uit de gegevensopslag (datawarehouse/datalake/etc.) door middel van de inbegrepen ETL-tooling.
E32	De Oplossing ondersteunt what-if analyses op basis van gegevens uit de gegevensopslag (datawarehouse/datalake/etc.) door middel van de inbegrepen ETL-tooling.
E33	De Oplossing ondersteunt integratie met AI- en machine learning-diensten.

2. Inrichting en beheer

E34	Het technisch beheer dient geheel verzorgd te worden door de Opdrachtnemer. Technisch applicatiebeheer betreft de werkzaamheden die nodig zijn voor het waarborgen van de ononderbroken werking van de Oplossing.
E35	Binnen de Oplossing kan een functioneel beheerder van de Opdrachtgever autorisaties inrichten op basis van dataset-, tabel- en indien van toepassing rijniveau, zodat gegevens uitsluitend toegankelijk zijn voor geautoriseerde gebruikers.
E36	Verhoogde rechten voor gebruikers worden uitsluitend verleend op basis van het just-in-time-principe. Verhoogde rechten zijn tijdelijk, taakgebonden en vervallen automatisch na afloop van de geautoriseerde taak of na het verstrijken van de toegekende tijdsduur. De Opdrachtnemer maakt gebruik van een Privileged Access Management (PAM)-voorziening of een aantoonbaar gelijkwaardige oplossing. Alle aanvragen, toekenningen, activaties en het gebruik van verhoogde rechten worden volledig gelogd en zijn herleidbaar tot een individuele gebruiker. Tenant-brede beheerderrollen (bijv. Global Administrator of gelijkwaardig) worden toegepast/toegekend met aanvullende logging.
E37	De functioneel beheerder van de Opdrachtgever heeft dagelijks inzicht in beschikbaarheid, capaciteit, prestaties, kosten, laadprocessen en fouten. Bij overschrijding van overeengekomen drempels vindt actieve signalering plaats.
E38	Wijzigingen aan infrastructuur, configuratie, pipelines en datamodellen worden versiebeheer, getest en gecontroleerd naar productie gebracht voor zover van toepassing door de Opdrachtnemer uitgevoerd.
E39	De Opdrachtnemer levert actuele beheerprocedures en runbooks op voor reguliere beheerbehandelingen, verstoringen, herstel, capaciteit en beveiligingsincidenten.

3. Techniek

3.1. Architectuur en standaarden

E40	Er wordt minimaal een gescheiden test- en productieomgeving beschikbaar gesteld.
E41	De testomgeving is inzetbaar met behulp van geanonimiseerde gegevens. De testomgeving bevat geen productiegegevens en zijn niet gekoppeld aan productiesystemen.
E42	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: - De levering en het onderhoud van het hardware- en softwareplatform, inclusief de benodigde licenties; - Onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/releases, patches); - Technisch applicatiebeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het hardware- en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit; - Informatiebeveiliging, het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen. Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet. De Opdrachtnemer levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring.
E43	Binnen de Oplossing wordt The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.2 of 1.3 gehanteerd.
E44	De Opdrachtnemer past de relevante open standaarden van Forum Standaardisatie toe volgens het geldende "pas toe of leg uit"-regime.
E45	De Opdrachtnemer realiseert back-up en herstelvoorzieningen die aansluiten op de met de Opdrachtgever overeengekomen Recovery Point Objective (RPO) en Recovery Time Objective (RTO) en test het herstel minimaal jaarlijks.
E46	De Opdrachtnemer beschikt over actuele continuïteits- en calamiteitenprocedures en rapporteert over uitgevoerde tests en verbetermaatregelen.
E47	De Oplossing levert de functionaliteiten om aan de normen van NEN-ISO 16175 (inclusief 16175-1:2020 als opvolger NEN 2082) en 15489-1 (2016) te kunnen voldoen en ondersteunt het MDTO.
E48	De Oplossing en de onderliggende architectuur sluiten aan op de GEMMA-referentiearchitectuur (Gemeentelijke Model Architectuur), waaronder de daarin opgenomen principes, standaarden en referentiecomponenten voor gemeentelijke informatievoorziening. De Opdrachtnemer maakt inzichtelijk op welke onderdelen wordt aangesloten en motiveert eventuele afwijkingen.
E49	De Opdrachtnemer richt informatiebeheer, archivering en de duurzame toegankelijkheid van gegevens in conform het DUTO-raamwerk (Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie), waaronder het geautomatiseerd toepassen van bewaartermijnen, het borgen van vindbaarheid, leesbaarheid en interpreteerbaarheid van gegevens over de tijd, en het aantoonbaar kunnen reconstrueren van besluitvorming.
E50	De Oplossing sluit aan op de uitgangspunten van Common Ground, waaronder de logische scheiding van gegevens en applicaties, het ontsluiten van gegevens via API's conform gangbare gemeentelijke API-standaarden (zoals de Haal Centraal-standaarden, indien van toepassing), en het voorkomen van dubleringen van basisgegevens buiten de daarvoor aangewezen bronregistraties.

3.2. Privacy en beveiliging

E51	De Opdrachtnemer voldoet gedurende de overeenkomst aan de geldende Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), waaronder BIO2 zodra deze voor de Opdrachtgever van toepassing is.
E52	De Opdrachtnemer is bij gunning en gedurende de looptijd van de overeenkomst ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de normen van ISO 20000 t.b.v. servicemanagement.
E53	De Opdrachtnemer is ISO 27017 (t.b.v. de bescherming van informatie in clouddiensten) en ISO 27018 (t.b.v. de bescherming en privacy van gebruikersgegevens in de Cloud) gecertificeerd.
E54	De Opdrachtnemer voldoet, voor zover de dienstverlening onder de reikwijdte van de NIS2-richtlijn en de Cyberbeveiligingswet valt, aantoonbaar aan de daaruit voortvloeiende zorgplicht- en meldplichteisen. Dit omvat minimaal: a) het treffen van passende en evenredige technische en organisatorische maatregelen om risico's voor de beveiliging van netwerk- en informatiesystemen te beheersen, waaronder risicoanalyse, incidentafhandeling, business continuity- en crisisbeheer, supply chain security, en toegangsbeveiliging; b) het melden van significante incidenten aan de Opdrachtgever zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking (vroegtijdige waarschuwing), gevolgd door een nadere melding binnen 72 uur en een eindrapportage, zodat de Opdrachtgever tijdig aan haar eigen meldplicht richting het CSIRT/de toezichthouder kan voldoen; c) het op verzoek van de Opdrachtgever aanleveren van bewijsstukken (zoals rapportages, certificeringen of auditresultaten) waaruit blijkt dat aan de zorgplicht wordt voldaan; d) het informeren van de Opdrachtgever over relevante wijzigingen in de eigen NIS2-status, ketenpartners of subverwerkers die van invloed zijn op de risicobeoordeling van de dienstverlening; e) medewerking aan audits en toezichtsverzoeken van de Opdrachtgever of de bevoegde toezichthouder, voor zover deze betrekking hebben op de geleverde dienstverlening.
E55	De Opdrachtnemer past security by design, privacy by design en privacy by default aantoonbaar toe.
E56	De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E57	Jaarlijks vindt een penetratietest plaats. De jaarlijkse penetratietest betreft een whitebox-pentest op de volledige applicatie en de onderliggende omgeving, uitgevoerd door een (onafhankelijke, externe) partij met het CCV-keurmerk Pentesten. Het volledige rapport en de opvolging van bevindingen worden aan de Opdrachtgever verstrekt.
E58	De Opdrachtnemer waarborgt datasoevereiniteit. Alle gegevens binnen het datafundament, inclusief ruwe, gevalideerde en gebruiksklare data, back-ups, logbestanden en tijdelijke verwerkingsdata, worden fysiek opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Verwerking van gegevens vindt eveneens plaats binnen de EER, tenzij de Opdrachtgever hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven. De Opdrachtnemer maakt aantoonbaar (bijvoorbeeld via een verwerkersregister of leverancierenoverzicht) dat onderaannemers en subverwerkers aan dezelfde eis voldoen, en toont aan dat geen data buiten de EER kan worden gerepliceerd, gecached of gebackupt via diensten van cloudleveranciers die buiten deze eis vallen.

E59	Bij wijzigingen van locatie in huisvesting van data, moet dit worden doorgegeven aan de Opdrachtgever.
E60	De Opdrachtnemer meldt vooraf wijzigingen in cloudprovider, eigendomsstructuur, moedermaatschappij of toepasselijke jurisdictie die gevolgen kunnen hebben voor de datasoevereiniteit.
E61	De dienstverlening wordt uitsluitend geleverd vanuit een cloud-omgeving waarvan alle primaire en secundaire datalocaties zich binnen de EU bevinden en waarbij beheerhandelingen uitsluitend plaatsvinden onder EU-jurisdictie. Geen structurele afhankelijkheid van niet-EU-beheersentiteiten.
E62	Indien de dienstverlening plaatsvindt in een multi-tenant omgeving, borgt de Opdrachtnemer dat gegevens, processen en omgevingen van de Opdrachtgever logisch en technisch zijn gescheiden van die van andere afnemers. Dit is aantoonbaar via architectuurdocumentatie of assurance-rapportages.
E63	De Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks een schriftelijke verklaring over datalocaties, betrokken subverwerkers, toepasselijke jurisdicties en wetgeving.
E64	De Opdrachtnemer is gehuisvest in een niet-opgenomen land uit de Europese sanctielijst. (https://sanctionsmap.eu)
E65	Indien de Opdrachtnemer gebruikmaakt van AI- of LLM-diensten van derden (bijvoorbeeld voor chatfunctionaliteit, classificatie of geautomatiseerde verwerking), worden persoonsgegevens of vertrouwelijke gegevens van de Opdrachtgever uitsluitend aan dergelijke diensten aangeboden na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over de betrokken leverancier(s), de locatie van verwerking en of gegevens worden gebruikt voor het trainen van modellen.
E66	Indien de Opdrachtnemer gebruikmaakt van AI- of LLM-diensten van derden (bijvoorbeeld voor chatfunctionaliteit, classificatie of geautomatiseerde verwerking), zal data van Opdrachtgever nooit gebruiken t.b.v. trainingsdoeleinden.
E67	De Opdrachtnemer geeft vooraf en bij wijzigingen inzage in de naam, aard afgenomen dienst en de uitbestede verwerkingen van toeleveranciers (bv. een datacenter, hostingpartij) en eventuele risico's in de keten van toeleveranciers.
E68	De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stellen. Gunning vindt uitsluitend plaats onder de voorwaarde dat Opdrachtnemer de op dat moment meest recente VNG-verwerkersovereenkomst ondertekent en naleeft.
E69	Authenticatie sluit aan op de identityprovider van de Opdrachtgever en ondersteunt Single Sign-On en Multi Factor Authentication via gangbare federatiestandaarden.
E70	Toegang wordt ingericht volgens least privilege, need-to-know en functiescheiding. Bevoorrechte toegang is persoonlijk, aanvullend beveiligd en controleerbaar.
E71	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
E72	De versleutelde verbindingen worden voorzien van een SSL-certificaat en indien noodzakelijk van PKIO-certificaten. Hierbij wordt te allen tijde gebruik gemaakt van een door de Opdrachtgever vertrouwd certificaat autoriteit.

4. Dienstverlening

4.1. Oplevering en migratie

E73	De Opdrachtnemer levert binnen vier weken na definitieve gunning een gedetailleerd plan van aanpak op voor ontwerp, realisatie, migratie, informatieproducten, testen, opleiding en ingebruikname. Het plan bevat fasering, mijlpalen, resultaten, risico's, afhankelijkheden en een duidelijke verdeling van activiteiten en verantwoordelijkheden.
E74	De Opdrachtnemer stelt een migratieplan op waarin per onderdeel (bronnen, koppelingen, pipelines, data, historie, modellen, rapportages, metadata, autorisaties en technische afhankelijkheden) wordt bepaald of dit wordt gemigreerd, herbouwd, gearhiveerd of uitgefaseerd. De details van het huidige datafundament zijn te vinden in bijlage 15: Toelichting informatieproducten. Het migratieplan bevat minimaal een standaard aanpak voor een gefaseerde migratie, validatie, reconciliatie, beveiligings- en performancecontroles, cut-over, terugvalscenario en nazorg.
E75	De Opdrachtnemer stelt een acceptatieprocedure met objectieve criteria op voor het platform, de migratie, gegevensstromen en informatieproducten. De Opdrachtgever stelt deze procedure vast.
E76	De Opdrachtnemer leidt functioneel beheerders op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden. Trainingen worden op maat gemaakt en bevatten in ieder geval de volgende onderwerpen: - Het beheer van het data framework; - Gebruik en beheer van de gegevensopslag en geleverde tooling; - De integratie en visualisatie van de data in het BI product van de Opdrachtgever. Trainingen voor de eindgebruikers vinden bij voorkeur plaats op locatie.
E77	Opdrachtnemer beschikt, uiterlijk bij Acceptatie, over een voorziening voor SaaS-escrow ten behoeve van de componenten die gehost worden aangeboden en sluit hiertoe een driepartijenovereenkomst met de hostingpartij en een onafhankelijke escrow-agent die zorgdraagt voor continuïteit van de beschikbaarheid van en toegang tot de Oplossing in geval van faillissement van de softwareleverancier." Hier vallen minimaal de volgende onderdelen onder: - De IaC om de Oplossing te deployen; - De data die wordt opgeslagen in de Oplossing; - De individuele ETL-pipelines om de data te verwerken.

4.2. Service Level Agreement

E78	De Opdrachtnemer levert voor de definitieve gunning een SLA en DAP aan gebaseerd op dit PvE.
E79	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,95% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 95,0% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan en geeft realtime inzicht.
E80	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de

	Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.																									
E81	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten. De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/noodnummer beschikbaar.																									
E82	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. De Opdrachtnemer toetst deze aan de hand van de criteria in de SLA. De prioriteit wordt door De Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover en wordt de prioriteit gezamenlijk vastgesteld. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1</td><td>De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</td></tr><tr><td>2</td><td>De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers/beheerdersvraag.</td></tr></table> De helpdesk draagt tevens zorg voor het relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-0,5 uur beantwoorden (24/7)</td><td>Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen</td></tr><tr><td>3</td><td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie</td></tr><tr><td>4</td><td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Antwoord binnen 1 week</td></tr></table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)	4	Gebruikers/beheerdersvraag.	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week
Categorie	Omschrijving																									
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)																									
2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).																									
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)																									
4	Gebruikers/beheerdersvraag.																									
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen																								
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur																								
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen																								
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie																								
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week																								
E83	De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data inclusief metadata uit de Oplossing over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer (welke niet voor																									

	anders de overeengekomen doeleinden worden gebruikt) vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.
E84	De Opdrachtnemer verleent op verzoek transitieondersteuning en werkt samen met de Opdrachtgever en een eventuele opvolgende partij. Tarieven en voorwaarden hiervoor zijn vooraf transparant.