

Proceseisen

Behorend bij Nadere Overeenkomst 2 (SLA) vallend onder de Raamovereenkomst 3B

1 oktober 2026
Kenmerk **NOK2 SLA Proceseisen v1.0 01-10-2026**
Versie 1.0
Definitief

bronversie Format A-302 v20260115

1	Inleiding	3
1.1	Algemene bepalingen	4
1.2	Servicelevels en storingsafhandeling	4
1.3	Cybersecurity	4
1.4	Back-up en herstel	4
1.5	Configuratiebeheer, CMDB en documentatie	5
1.6	Technische standaard	5
1.7	Lifecycle	6
1.8	Rapportage, KPI, audits en evaluatie	6
1.9	Opleiding, kennisborging en exit	7

1 Inleiding

In dit document zijn de proceseisen opgenomen waaraan in de uitvoering van de Nadere Overeenkomst 2 (SLA beheer en onderhoud) vallend onder de Raamovereenkomst 3B dient te worden voldaan. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

Positionering

De SLA wordt niet bij gunning opgedragen. Na oplevering, acceptatie en overdracht van objecten uit NOK1 en latere Nadere Overeenkomsten verstrekt de beheerorganisatie van Opdrachtgever (BOR) jaarlijks een Nadere Overeenkomst waarin is vastgelegd welke objecten in dat jaar onder de SLA vallen. De jaarprijzen die u bij inschrijving opgeeft op tabblad '5 SLA beheer NOK2' van het prijsinvulformulier (Bijlage 2) worden gebruikt voor de beoordeling en vormen de basis voor deze Nadere Overeenkomst.

Onderhoudsmodel

Na oplevering gaan objecten terug in beheer bij BOR. De eerstelijns onderhoudspartij van BOR verzorgt het dagelijks en periodiek onderhoud, inspecties, de eerste diagnose en eerste herstelactie en lokale werkzaamheden aan de installatie, en escaleert naar Opdrachtnemer wanneer 3B/OT-specialisme nodig is.

Opdrachtnemer is onder deze NOK de tweede lijn voor de 3B-systemen.

Werktuigbouwkundige, hydraulische, civiele en elektrotechnische installaties buiten de 3B-systemen vallen buiten de SLA.

Samenhang met het prijsinvulformulier

Onderstaande tabel geeft per prijspost op tabblad '5 SLA beheer NOK2' aan welke eisen uit dit document daarmee worden beprijsd.

Prijspost	Dienst	Eisen in dit document
SLA-01	Beheer bediencentrale en platform Beheercoördinatie, storingsdienst, monitoring, basisondersteuning en rapportage	§1.2 (eis 2–5) §1.8 (eis 30–37)
SLA-02	Beheer per opgeleverde brug Software- en configuratiebeheer, back-up en herstel per brug in beheer	§1.2 (eis 2–5) §1.4 (eis 8–10) §1.5 (eis 11–16)
SLA-03	Beveiligde toegang en diagnose Beveiligde toegang voor tweedelijns diagnose op afstand en incidentrespons	§1.2 (eis 2–3) §1.3 (eis 6–7)
SLA-04	Beheer technische standaard Onderhoud van de Technische Standaard 3B, CMDB en releaseplan, inclusief standaardoverdracht	§1.6 (eis 17–28) §1.5 (eis 11–16) §1.9 (eis 38–44)
SLA-05	Bereikbaarheid vaarseizoen Bereikbaarheid 24/7 voor P1/P2 en gereserveerde capaciteit in het vaarseizoen	§1.2 (eis 3–4)
SLA-06	Cybersecurity en veroudering Kwetsbaarheden, patches, incidentrespons en lifecycle- en vervangingsprognose	§1.3 (eis 6–7) §1.7 (eis 29)

De eisen zijn thematisch gegroepeerd in paragrafen. De volgorde van de paragrafen is willekeurig.

1.1 Algemene bepalingen

1.	De eisen geformuleerd in de ROK zijn allen van toepassing op de werkzaamheden vallende onder deze NOK.
----	--

1.2 Servicelevels en storingsafhandeling

2.	Opdrachtnemer biedt voor de 3B-systemen die onder deze NOK vallen een storingsdienst als tweede lijn. Meldingen komen binnen via de eerstelijns onderhoudspartij of via Opdrachtgever.
3.	Opdrachtnemer hanteert per prioriteit de volgende bereikbaarheid en responstijden, gerekend vanaf het moment van melding: - P1 – kritiek: veiligheidskritische storing of volledige uitval van bediening, besturing of bewaking zonder workaround. Bereikbaar 24/7. Binnen 30 minuten een deskundige aan de lijn en binnen 1 uur diagnose op afstand of ter plaatse en start van de herstelactie. - P2 – hoog: ernstige verstoring met beperkte workaround of substantiële operationele impact. Bereikbaar 24/7. Binnen 1 uur een deskundige aan de lijn en binnen 4 uur diagnose en start van de vervolgactie. - P3 – regulier: niet-kritische storing, vraag of beperkte functionele afwijking. Bereikbaar tijdens kantooruren. Binnen 1 werkdag een inhoudelijke reactie en opname in de planning of opvolging.
4.	Opdrachtnemer houdt in het vaarseizoen gereserveerde capaciteit beschikbaar voor urgente ondersteuning. Deze ondersteuning wordt in principe op afstand (2e lijns) geleverd. Wanneer vereiste handelingen ter plaatse niet kunnen of mogen worden uitgevoerd door de derde partij die het 1e lijns onderhoud doet, zal Opdrachtnemer ook ter plaatse moeten gaan. Planbare werkzaamheden, updates en grotere wijzigingen vinden in beginsel buiten het vaarseizoen plaats, tenzij Opdrachtgever anders bepaalt.
5.	Opdrachtnemer analyseert terugkerende storingsen, zwakke componenten en structurele beheerproblemen periodiek en vertaalt deze naar concrete verbetervoorstellen, inclusief prioriteit en benodigde vervolgactie.

1.3 Cybersecurity

6.	Opdrachtnemer hanteert voor kwetsbaarheden, security-updates en patches een risicogestuurd proces met classificatie, impactanalyse, teststap, vrijgave, onderhoudsvenster, noodprocedure en vastlegging van tijdelijke mitigerende maatregelen.
7.	Opdrachtnemer dient gedurende de beheerfase een incidentrespons- en herstelproces te onderhouden voor cyber- en OT-incidenten binnen de 3B-systemen. Dit proces omvat minimaal melding, analyse, herstel, rapportage en het vastleggen van verbetermaatregelen. Incidentrespons dient binnen een uur plaats te vinden.

1.4 Back-up en herstel

8.	Opdrachtnemer maakt vóór en na iedere functionele wijziging een actuele back-up of systeemimage van de relevante software, configuratie of omgeving.
9.	Opdrachtnemer houdt een register bij van back-ups, restoretests, bewaartermijnen, locaties, versies en resultaten van controles op leesbaarheid en herstelbaarheid.
10.	Opdrachtnemer dient gedurende de beheerfase een back-up- en restoreproces te beheren voor de 3B-systemen en configuraties. Back-ups dienen minimaal vóór en na wijzigingen te worden geborgd. De restoreprocedure dient periodiek te worden getest en gerapporteerd aan Opdrachtgever.

1.5 Configuratiebeheer, CMDB en documentatie

11.	Opdrachtnemer past configuratiebeheer toe conform gangbare industriestandaarden en beheert voor de actieve 3B-omgeving een CMDB waarin per object minimaal assets, relaties, versies, interfaces, back-ups, licenties, netwerkverbindingen, accounts en documentverwijzingen zijn opgenomen.
12.	Opdrachtnemer actualiseert CMDB-gegevens uiterlijk binnen twee werkdagen nadat een wijziging, herstelactie of constatering invloed heeft op de configuratietoestand.
13.	Opdrachtnemer onderhoudt een documentregister waarin alle relevante documenten, tekeningen, handleidingen, testdossiers, versieregisters en overdrachtsdocumenten zijn opgenomen.
14.	Opdrachtnemer zorgt dat documentatie en configuratiebestanden gedurende de looptijd as-built zijn en blijven.
15.	Opdrachtnemer past aantoonbaar versiebeheer toe op software, configuraties, documentatie en technische standaard, inclusief historie van wijzigingen en vrijgaven.
16.	Bij einde van de raamovereenkomst of tussentijdse objectoverdracht levert Opdrachtnemer de CMDB, documentatie en configuraties op in een voor Opdrachtgever bruikbare en overdraagbare export.

1.6 Technische standaard

17.	Opdrachtnemer dient voor de Technische Standaard 3B en operationele 3B-systemen een baseline-, versie- en releasebeheerproces in te richten en toe te passen. Per release legt Opdrachtnemer minimaal vast: wijziging, reden, geraakte objecten, benodigde vervolgacties en vrijgavestatus.
18.	Opdrachtnemer implementeert direct na oplevering de eerste versie van de Technische Standaard 3B in het beheersysteem en werkt deze vervolgens bij, bij relevante projectopleveringen, instroommomenten en jaarlijkse evaluaties.
19.	Opdrachtnemer evalueert de technische standaard minimaal jaarlijks en actualiseert deze waar nodig op basis van lessons learned, projectresultaten, leveranciersroadmaps, lifecycle-risico's, securityontwikkelingen en beheerervaringen.
20.	Nieuwe inzichten en ervaringen dienen opgenomen te worden in de standaard.
21.	Opdrachtnemer dient voor elke wijziging een voorstel te doen in de vorm van een Voorstel tot Wijziging (VtW) zoals gespecificeerd in de ROK proceseisen. In de VtW zijn minimaal opgenomen: - de door Opdrachtgever gewenste wijzigingen - impact op de operationele systemen - voorstel uitrol van de wijziging - kosten gebaseerd op tarieven en stuksprijzen zoals opgegeven bij inschrijving in het Prijsinvulformulier.
22.	Wijzigingen aan de Technische Standaard 3B, standaardcomponenten of generieke softwarebaselines worden pas doorgevoerd na acceptatie door Opdrachtgever van de betreffende VtW.
23.	Essentiële aanpassingen ten aanzien van visualisatie, bediening en beheer dienen in reeds opgeleverde systemen doorgevoerd te worden om uniformiteit in operationele systemen en de standaard te kunnen waarborgen. De updates in operationele systemen worden in overleg met en na opdracht van Opdrachtgever gepland en doorgevoerd.
24.	Opdrachtnemer dient afwijkingen op de Technische Standaard 3B op standaard- en objectniveau te registreren in een afwijkingenregister. Afwijkingen mogen pas worden toegepast nadat Opdrachtgever deze schriftelijk heeft geaccepteerd.

25.	Afwijkingen op de technische standaard worden vooraf gemotiveerd, beoordeeld, expliciet geaccordeerd en in een afwijkingenregister bijgehouden zolang deze afwijking bestaat.
26.	Nieuwe en gewijzigde systemen of objecten worden vóór opname in beheer aantoonbaar getoetst aan de technische standaard en aan vastgestelde afwijkingen.
27.	Wanneer de Technische Standaard 3B wordt gewijzigd, stelt Opdrachtnemer per wijziging vast wat de impact is op actieve objecten en adviseert hij welke aanpassingen nodig zijn om standaard en operationele objecten in lijn te houden.
28.	Opdrachtnemer beheert onder de SLA de vrijgegeven Technische Standaard 3B, actualiseert deze na geaccepteerde wijzigingen en legt iedere vrijgave vast met impact op actieve objecten en geplande Nadere Overeenkomsten.

1.7 Lifecycle

29.	Opdrachtnemer levert minimaal jaarlijks een lifecycle- en vervangingsprognose met een horizon van ten minste vijf jaar, inclusief risico's, end-of-life signalen, verwachte vervangingsmomenten en advies over projectmatige opvolging.
-----	---

1.8 Rapportage, KPI, audits en evaluatie

30.	Opdrachtnemer levert minimaal ieder kwartaal een serviceraapportage op waarin de dienstverlening gerapporteerd wordt. Hierin wordt minimaal opgenomen: - uitgevoerde preventief en adaptief onderhoud - incidenten en correctieve activiteiten - cybersecurity incidenten en opvolging - lifecycle-status systeemdelen - aanpassingen en updates van de technische standaard en - verbetervoorstellen en opvolging verbeterpunten.
31.	De rapportage bevat minimaal KPI's voor responstijden, terugkerende storingen, succesvolle wijzigingen, actualiteit van documentatie/CMDB, status van back-up- en hersteltesten en status van patch- of mitigerende maatregelen.
32.	Opdrachtnemer neemt in de kwartaalrapportage concrete verbetervoorstellen op die de beschikbaarheid, veiligheid, standaardisatie of overdraagbaarheid aantoonbaar verbeteren.

33.	Op basis van de serviceraapportage en het serviceoverleg zal door Opdrachtgever binnen tien werkdagen worden vastgesteld of Opdrachtnemer zijn verplichtingen uit hoofde van het Onderhoud heeft nagekomen. De beoordeling kan zijn: - 'Goed' Opdrachtnemer levert een goede of zeer goede prestatie en voldoet aan de eisen zoals deze gesteld zijn in het PvE. De Opdrachtnemer hoeft geen verbeteracties te nemen. - 'Voldoende' Opdrachtnemer levert een voldoende prestatie waarmee grotendeels voldaan wordt aan het PvE. De Opdrachtnemer dient verbeteracties uit te voeren om de geconstateerde tekortkomingen op te lossen voor de volgende evaluatie. - 'Matig' Opdrachtnemer levert een matige prestatie waarmee maar deels voldaan wordt aan het PvE. Opdrachtnemer dient verbeteracties uit te voeren om de geconstateerde tekortkomingen uiterlijk 3 maanden na de evaluatie op te lossen. Na 3 maanden vindt opnieuw een evaluatie plaats waar minimaal de beoordeling 'Voldoende' gehaald moet worden. Indien de beoordeling wederom 'Matig' is volgt automatisch de beoordeling 'Onvoldoende'. - 'Onvoldoende' Opdrachtnemer levert een onvoldoende prestatie. De Opdrachtnemer voldoet grotendeels niet aan het PvE. Het gevolg van deze beoordeling is opgenomen in de Algemene Overeenkomst.
34.	Opdrachtnemer werkt mee aan een jaarlijkse evaluatie van de dienstverlening en levert op verzoek een verbeterplan op met acties, termijnen en verantwoordelijken.
35.	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan een door Opdrachtgever ingeroepen evaluatie van een verstoring aan het 3B-systeem.
36.	Na preventief, correctief of adaptief onderhoud levert Opdrachtnemer een activiteitsrapportage op met aanleiding, uitgevoerde werkzaamheden, responstijden, tijdsduur, materiaalverbruik, testresultaat en opvolgadvies.
37.	Het format van de rapportages dient in overleg met Opdrachtgever te worden vastgesteld.

1.9 Opleiding, kennisborging en exit

38.	Opdrachtnemer verzorgt op verzoek van Opdrachtgever kennisoverdracht en instructie over beheerprocessen, technische standaard, OTAP, documentatie en relevante beheerhandelingen.
39.	Opdrachtnemer levert uiterlijk drie maanden na contractstart een exit- en transitieplan op en actualiseert dit plan minimaal jaarlijks, zodat ook bij jaarlijkse scopewijzigingen of objectoverdrachten een ordelijke overdracht mogelijk blijft.
40.	Bij einde van de overeenkomst of bij voortijdige beëindiging draagt Opdrachtnemer zonder aanvullende financiële verplichting voor Opdrachtgever minimaal over: CMDDB, documentatie, bronbestanden, configuraties, back-ups, licentieoverzicht, licenties, openstaande restpunten, afwijkingenregister, technische standaard en relevante beheerhistorie.
41.	Wanneer tijdens de looptijd een object of deelomgeving projectmatig wordt gerenoveerd of tijdelijk buiten beheer gaat, ondersteunt Opdrachtnemer een tussentijdse overdracht en een latere gecontroleerde terugname in beheer.
42.	Opdrachtnemer werkt tijdig en actief mee aan een ordelijke overdracht aan Opdrachtgever of opvolgend opdrachtnemer en stelt daarvoor medewerkers en informatie beschikbaar zolang dat redelijkerwijs nodig is binnen de contractuele kaders.
43.	Voorafgaand aan het aflopen van de Onderhoud- en beheerfase vinden overdrachtsinspecties plaats zodat tijdig kan worden vastgesteld of het 3B-systeem kan worden overgedragen. Opdrachtgever is gerechtigd de inspectie (mede) te laten uitvoeren door een externe partij.

44.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de financiële consequenties wanneer aan het einde van de Onderhoud- en beheerfase blijkt dat het 3B-systeem niet geschikt is voor Overdracht zover dit onderwerpen betreft waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk was deze te onderhouden.
-----	--