

Inhoudsopgave

- [1. Betrouwbaarheid](#)
- [2. Bruikbaarheid](#)
- [3. Onderhoudbaarheid](#)
- [4. Overdraagbaarheid](#)
- [5. Prestatie](#)
- [6. Uitwisselbaarheid](#)
- [7. Veiligheid](#)
- [8. Ketenvaerwoordelijkheid - ISV](#)

Kwaliteitsattribute	Kwaliteitseigenschap	Nummer	Hoofd	Sub	Eis
Betrouwbaarheid	Beschikbaarheid	SLA15	SLA	Beschikbaarheid	De beschikbaarheid van de ICT-Prestatie is minimaal 99,9%. Rapportage van deze beschikbaarheid wordt in de SLR opgenomen.
Betrouwbaarheid	Herstelbaarheid	SLA18	SLA	Back-up	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de ICT-Prestatie.
Betrouwbaarheid	Herstelbaarheid	TECH42	Technische eisen	Back-up	De opdrachtnemer zorgt voor goede back-up- en herstelvoorzieningen. Bij een ramp of incident buiten de invloed van de opdrachtnemer moet de dienstverlening binnen 24 uur weer opgestart zijn. Er mogen geen gegevens verloren gaan. Geborgd moet worden dat data niet verwijderd kan worden.

Kwaliteitsattribuut	Kwaliteitseigenschap	Nummer	Hoofd	Sub	Eis
Bruikbaarheid	Toegankelijkheid	D8	Data	Rapportage	Rapportages van de ICT-prestatie kunnen worden bekeken in een portal en bij behoefte worden gedownload
Bruikbaarheid	Toegankelijkheid	D9	Data	Rapportage	In geval van een incident geeft de opdrachtnemer toegang aan opdrachtgever of haar leveranciers tot de logbestanden die nodig zijn voor nadere analyse.
Bruikbaarheid	Bedienbaarheid	DIV31	Archiveren	DIV - Vernietigen	Logdata binnen SIEM oplossing en rapportage data binnen SOC omgeving dienen na maximaal 1 jaar na vastlegging te worden vernietigd.
Bruikbaarheid	Toegankelijkheid	TECH24	Technische eisen	Compatibiliteit	De ICT-Prestatie moet werking in Microsoft Edge garanderen
Bruikbaarheid	Bedienbaarheid	TECH25	Technische eisen	Compatibiliteit	De ICT-prestatie voorziet in een app voor gebruik op een Android Smartphone, iPhone of iPad.

Kwaliteitsattribuut	Kwaliteitseigenschap	Nummer	Hoofdcategorie	Sub	Eis																									
Onderhoudbaarheid	Wijzigbaarheid	A28	Algemeen	Wet en regelgeving	Bij het actief worden van nieuwe wet en regelgeving komt de Opdrachtnemer met een voorstel hoe deze wordt geïmplementeerd in het pakket. In afstemming wordt deze functionaliteit gepland in een release en wordt dit volgens regulier proces live gebracht																									
Onderhoudbaarheid	Wijzigbaarheid	A29	Algemeen	Wet en regelgeving	De ICT-Prestatie moet bij de inwerkingtreding van nieuwe wet- en regelgeving hieraan direct zijn aangepast.																									
Onderhoudbaarheid	Wijzigbaarheid	A30	Algemeen	Wet en regelgeving	Alle wettelijk verplichte toekomstige modules zijn inbegrepen in de opdracht. Dit moet worden meegenomen in de inschrijfprijs.																									
Onderhoudbaarheid	Wijzigbaarheid	A32	Algemeen	Wet en regelgeving	De Opdrachtnemer houdt de ICT-Prestatie en de koppelingen binnen de overeenkomst actueel ten aanzien inwerkingtreding van de wijzigingen in wet- en regelgeving en landelijke standaarden (uiterlijk 3 maanden van tevoren). Deze wijzigingen worden beschouwd als onderhoud en leiden niet tot separate vergoedingen.																									
Onderhoudbaarheid	Modulariteit	A34	Algemeen	Software	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het beheer van de verschillende modules en onderdelen van de ICT-Prestatie.																									
Onderhoudbaarheid	Modulariteit	A34	Algemeen	Software	De aangeboden ICT-Prestatie gaat uit van standaardfunctionaliteit. Indien maatwerk nodig is, wordt dit direct gezien als onderdeel van de standaard (ICT-Prestatie).																									
Onderhoudbaarheid	Wijzigbaarheid	SLA1	SLA	Opstellen Service Level Agreement (SLA)	De opdrachtnemer stelt in overleg met de opdrachtgever een Service Level Agreement (SLA) op conform de GIBIT en de eisen zoals opgenomen in dit N-PvE. De opdrachtnemer mag een standaard SLA hanteren, mits deze volledig voldoet aan de bepalingen van de GIBIT en het N-PvE.																									
Onderhoudbaarheid	Wijzigbaarheid	SLA 1.1	SLA	Standaard SLA / Addendum	Indien de standaard SLA niet volledig voldoet, stelt Opdrachtnemer een addendum op waarin de aanvullende bepalingen zijn opgenomen. Het addendum vult de standaard SLA aan zodat voldaan wordt aan alle eisen uit de GIBIT en dit N-PvE. Afwijkingen worden vooraf schriftelijk overeengekomen. De SLA en het addendum maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst en zijn juridisch bindend. Bij tegenstrijdigheden tussen het addendum en de standaard SLA van Opdrachtnemer prevaleert het addendum De SLA en het addendum worden uiterlijk binnen vier weken na contractondertekening opgesteld en door beide partijen geaccordeerd.																									
Onderhoudbaarheid	Wijzigbaarheid	SLA 1.2	SLA	Minimale inhoud SLA / Addendum	De SLA of het Addendum bevat ten minste bepalingen over: • Beschikbaarheid en performance: uptime-percentages, responsetijden en onderhoudsvensters • Prestatie-indicatoren: SMART geformuleerde KPI's, gekoppeld aan meetmethoden, rapportages en de inrichting van periodieke service-overleggen. • Wijzigings- en releasebeheer: procedures voor wijzigingsbeheer (schriftelijk, wederzijds overeengekomen), releasekalender en releasenotes. • Incident- en probleemmanagement: classificaties van incidenten, reactietijden, escalatieprocedures en rechten van opdrachtgever bij niet-naleving • Sancities bij niet-naleving: toepassing van service-credits, boetes, of gelijkwaardige corrigerende maatregelen bij niet-naleving door opdrachtnemer. • Koppelingen & partners: verantwoordelijkheden voor interfaces, interoperabiliteit en ketentesten met externe gegevensleveranciers en -afnemers. • Back-up en herstel: back-up-frequentie, bewaartermijnen, RPO/RTO-waarden en aantoonbare recovery conform de Archiefwet. • Informatiebeveiliging en audits: maatregelen conform de BIO en de verplichting tot (her)certificering of onafhankelijke audits.																									
Onderhoudbaarheid	Wijzigbaarheid	SLA 1.3	SLA	Exitafspraken	De opdrachtnemer werkt een uitvoerbaar exitplan uit met overdracht van data, documentatie en kennis, overdraagbare exports in open formaten en een verplichte gezamenlijke test van het plan gedurende de contractperiode.																									
Onderhoudbaarheid	Wijzigbaarheid	SLA 1.5	SLA	Termijn oplevering SLA	De SLA en het eventuele addendum worden uiterlijk binnen vier weken na contractondertekening opgeleverd en door beide partijen geaccordeerd. Deze termijn is bindend en vormt onderdeel van de implementatieplanning. Wijziging van deze termijn kan uitsluitend na voorafgaande, schriftelijke instemming van de Opdrachtgever.																									
Onderhoudbaarheid	Wijzigbaarheid	SLA6	SLA	Releasekalender	De releasekalender wordt tijdig gedeeld met Opdrachtgever. Bij iedere releases worden releasenotes opgeleverd.																									
Onderhoudbaarheid	Testbaarheid	SLA7	SLA	Unittest en regressietest	De opdrachtnemer is verplicht ervoor te zorgen dat na iedere release de werking van de ICT-Prestatie volledig blijft voldoen aan de overeengekomen functionele en technische specificaties.																									
Onderhoudbaarheid	Wijzigbaarheid	SLA8	SLA	Oplostijden en escalatie+H	De opdrachtnemer zorgt voor een tijdige en adequate melding en opvolging van incidenten conform de afgesproken escalatieprocedure. Incidenten prioritering: Prio 1 - Kritiek: directe en ernstige impact op de bedrijfsvoering, beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van systemen en gegevens. Onmiddellijke actie is vereist omdat essentiële processen zijn verstoord of een grote hoeveelheid gevoelige informatie risico loopt Prio 2 - Hoog: ernstige dreiging die aanzienlijke gevolgen kan hebben voor de organisatie, maar waarbij de impact nog beperkt is of verdere escalatie mogelijk is. Snelle opvolging is noodzakelijk om verdere schade te voorkomen. Prio 3 - Middel: beperkte impact of een reëel beveiligingsrisico waarvoor onderzoek en opvolging nodig zijn. De continuïteit van de dienstverlening wordt niet direct bedreigd, maar onbehandeld kan het incident escaleren. Prio 4 - Laag: geringe impact en een laag risico voor de organisatie. Vaak gaat het om informatieve meldingen, afwijkingen zonder directe beveiligingsrisico's of gebeurtenissen die eenvoudig kunnen worden opgelost. Doorlooptijden: - Detectietijd: de tijd tussen het optreden van een beveiligingsincident en de detectie en classificatie door het SOC. - Reactietijd: de tijd tussen detectie/classificatie en het starten van onderzoek of containmentmaatregelen. - Escalatie tijd: de tijd waarbinnen het incident wordt gemeld aan opdrachtgever. Meldingen geschieden over een geautomatiseerd escalatieplatform waarmee P1- en P2-incidenten 24x7 via meerdere communicatiekanalen (telefonie, pushnotificaties, SMS en e-mail) kunnen worden geëscaleerd, inclusief escalatie naar vervangende contactpersonen bij uitblijven van een reactie. <table><tr><th>Prioriteit</th><th>Detectietijd</th><th>Reactietijd</th><th>Escalatie tijd</th><th>Escalatie wijze</th></tr><tr><td>Prio 1 - kritiek</td><td><15 min</td><td><15 min</td><td><15 min</td><td>Telefonisch</td></tr><tr><td>Prio 2 - Hoog</td><td><15 min</td><td><30 min</td><td><30 min</td><td>Telefonisch</td></tr><tr><td>Prio 3 - Middel</td><td><15 min</td><td><4 uur</td><td><4 uur</td><td>Email</td></tr><tr><td>Prio 4 - Laag</td><td><15 min</td><td><8 uur</td><td><8 uur</td><td>Email</td></tr></table>	Prioriteit	Detectietijd	Reactietijd	Escalatie tijd	Escalatie wijze	Prio 1 - kritiek	<15 min	<15 min	<15 min	Telefonisch	Prio 2 - Hoog	<15 min	<30 min	<30 min	Telefonisch	Prio 3 - Middel	<15 min	<4 uur	<4 uur	Email	Prio 4 - Laag	<15 min	<8 uur	<8 uur	Email
Prioriteit	Detectietijd	Reactietijd	Escalatie tijd	Escalatie wijze																										
Prio 1 - kritiek	<15 min	<15 min	<15 min	Telefonisch																										
Prio 2 - Hoog	<15 min	<30 min	<30 min	Telefonisch																										
Prio 3 - Middel	<15 min	<4 uur	<4 uur	Email																										
Prio 4 - Laag	<15 min	<8 uur	<8 uur	Email																										
Onderhoudbaarheid	Wijzigbaarheid	SLA26	SLA	Boete clausule	BOETE CLAUSULE Categorie-Aantal-Boete Prio 1 - Twee of meer per maand - 100% van de maandelijkse kosten Prio 2 - Twee of meer per maand - 50% van de maandelijkse kosten Prio 3 - Twee of meer per maand - 25% van de maandelijkse kosten Prio 4 - Twee of meer per maand - 25% van de maandelijkse kosten																									
Onderhoudbaarheid	Wijzigbaarheid	TECH13	Technische eisen	Certificering	De Opdrachtnemer beschikt over een ISO20000 IT servicemanagement certificaat of vergelijkbaar. Indien vergelijkbaar toelichting op de procedures.																									

Kwaliteitsattribuut	Kwaliteitseigenschap	Nummer	Hoofdcategorie	Sub	Eis
Overdraagbaarheid	Installeerbaarheid	TECH57	Technische eisen	Overig	De ICT-Prestatie ondersteunt alle door Microsoft ondersteunde versies van Microsoft Windows (NL) en Microsoft M365-apps voor bedrijven.