

Offerte | PR Corona-app doelgroepgerichte PR-aanpak 3 fases

24 juli 2020

	Totaal excl. BTW	Totaal incl. BTW
Fase 1-2 aanvullend provinciaal/lokaal en bijzondere doelgroepen		
■ 1x huis-aan-huisartikel 12 provinciale versies gebaseerd op persbericht 16 juli verspreiding week 30.	€	
■ 1x huis-aan-huisartikel 10 provinciale versies en 2 variaties testregio's insteek 'wist je datjes'.	€	
■ Media migratieachtergrond: aangescherpt persbericht met aandacht taalversies app en middelen, testimonials testers (indien beschikbaar).	€	
■ Media gericht op mensen met beperking: ontwikkelen 3 testimonials, pitchen interview ^{5.1.2a} _{5.1.2b} incl. begeleiding.	€	
Subtotaal	€	
Fase 2 Lancering testregio's Twente en Rotterdam-Rijnmond		
■ Planvorming, overleg en monitoring fase 2	€	
■ Organisatie 2 lokale persevenementen, streven 10-15 journalisten aanwezig per locatie. Focus lokale en regionale media. Incl afstemming woordvoering en betrokken partners*.	€	
■ Verzending persbericht/foto na afloop en huis-aan-huisartikel voor twee regio met stappenplan en stimuleren download en gebruik app.	€	
■ In kaart brengen influentials 15-20 per regio, ontwikkeling kant-en-klare content, benadering en follow-up.	€	
■ Media migratieachtergrond: aangescherpt persbericht met aandacht taalversies app en middelen, testimonials testers (indien beschikbaar).	€	
■ Media gericht op mensen met beperking: ontwikkelen 3 testimonials, pitchen interview ^{5.1.2a} _{5.1.2b} incl. begeleiding.	€	
■ Inspelen op actualiteit gericht op twee regio's bijv. mijlpalen downloads, brandhaarden, ervaringen gebruikers, ervaring GGD, situaties besmet persoon die ook app gebruikt. Op basis van 2 nieuwsupdates per regio.	€	
Fase 2 Aanvullende activiteiten landelijk		
■ Proactieve benadering van top-15 journalistieke app-reviewers achtergrond CoronaMelder, gefaseerde aanpak en invloed downloads: en	€	
■ Monitoring besmettingen (of aanvragen coronatests) vanaf 17 augustus, ontwikkelen kant-en-klare nieuwsupdates op basis van format.	€	5.1.2b
■ Dovertalen verhalen gebruikers en stakeholders testregio's voor landelijk gebruik bijvoorbeeld verhalen van 50-plussers. Pluggen ervaringen naar 2-3 doelgroepmedia.	€	
Subtotaal	€	
Fase 3 Landelijke uitrol na instemming Tweede Kamer		
■ Planvorming, overleg en monitoring fase 3.	€	
■ Artikel gericht op nut en noodzaak en vrijwillig gebruik CoronaMelder, incl. stappenplan en beschikbare talen.	€	
■ Artikel gericht op privacy, veiligheid en vrijwillig gebruik, incl. stappenplan en beschikbare talen.	€	
■ Doorlopend monitoren aantal besmettingen en coronatest-aanvragen. Bij situaties in niet-testregio's vanaf 1 september uitrol nieuwsupdates. Op basis van 6 weken / 10 updates.	€	
■ Doorvertaling aankondigingspersbericht CoronaMelder (copy en verzending door VWS), naar 12 provinciale versies en variaties voor o.a. vrouwen, 50-plusmedia en jongerenmedia.	€	
■ Verzamelen ervaringsverhalen, ontwikkeling testimonials en aanbieden bij media gericht op toegankelijkheid en/of besmettingen én gebruik app. Indien mogelijk actief aanbieden interviews experts bouwteam en extern. Streven 5-8 verdiepende artikelen.	€	
■ Doorvertaling aankondigingspersbericht CoronaMelder (copy en verzending door VWS) voor migrantenmedia incl. aanbieden en toelichting app in andere talen en middelen in andere talen.	€	
■ Doorvertaling aankondigingspersbericht CoronaMelder (copy en verzending door VWS) voor ondernemers en vakmedia 5-7 branches.	€	
Subtotaal	€	
Totaal benodigd budget Hvdm	€	

*Maximaal twee correcties per activiteit.
Extra correcties zijn meerwerk.



CIBG
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Programma Realisatie Digitale Ondersteuning

5.1.2e

Postbus 20350
2500 EJ Den Haag

CIBG

Bezoekadres:

Rijnstraat 50
2515 XP Den Haag

T 5.1.2e

Postbus 16114
2500 BC Den Haag
info@cibg.nl

Kenmerk

CIBG-20-0728

Bijlage(n)

offerte nr. 2020013

Het CIBG is een agentschap van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Correspondentie uitsluitend richten aan het retouradres met vermelding van de datum en het kenmerk van deze brief.

Datum 6 augustus 2020
Betreft Offerte CIBG Hosting
CoronaMelder

Geachte mevrouw 5.1.2e

CIBG ontving op 14 juli jongstleden uw verzoek om een rol te spelen in het beheren van de infrastructuur en hosting van CoronaMelder. Op 16 juli jongstleden hebben wij u bevestigd dat wij dit, op basis van het in overleg met VWS, CIBG en KPN vastgestelde ontwerp willen en kunnen doen.

Hierbij ontvangt u onze offerte voor de inrichting en het beheer van de infrastructuur en managed hosting tot en met middleware voor de CoronaMelder. De details van deze aanbieding vindt u in de offerte zelf.

De kosten voor deze opdracht tot en met 31 december 2020 bedragen 5.1.2b. Dit bedrag is opgebouwd uit twee componenten: de inrichting en het reguliere beheer. De inrichtingswerkzaamheden worden op basis van nacalculatie afgerekend. Het reguliere beheer wordt afgerekend op dezelfde wijze als de producten in de huidige DVO. Vanwege de urgentie waarin deze offerte is opgesteld zijn aannames gedaan over de benodigde inspanning. Het kan daarom later blijken dat de daadwerkelijke kosten afwijken van deze inschatting. In het kostenoverzicht in hoofdstuk 3 vindt u hierover meer informatie.

Deze offerte is met zorg en in overleg met 5.1.2e 1 5.1.2e collega's uit het VWS-bouwteam en CIBG opgesteld. Daarom vertrouw ik erop u een passend aanbod te hebben gedaan.

Indien u akkoord gaat ontvang ik graag uiterlijk 10 dagen na verzenddatum uw opdrachtverlening. Mocht u vragen hebben over de offerte dan kunt u contact opnemen met uw accountmanager 5.1.2e (5.1.2e).

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

CIBG
offerte nr. 2020013

OFFERTE 2020

Programma Realisatie Digitale Ondersteuning

Hosting CoronaMelder

INHOUDSOPGAVE

1	Aanleiding en opdrachtgeversvraag	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Context	3
1.3	Vraag	3
2	Aanbod CIBG	5
2.1	Dienstverlening	5
2.2	Urgentie en randvoorwaarden	5
2.3	Afbakening	6
2.4	Exit strategie	6
2.5	Vertrouwelijkheid gegevens	7
2.6	Planning/Levering/Doorlooptijd	7
2.7	Rapportages	7
3	Cijfermatige onderbouwing kostprijs	8
3.1	Tarieven	8
3.2	Inrichting van de hosting	8
3.3	Beheer tot en met middleware	10
3.4	Kosten bij beëindiging overeenkomst	10
4	Voorwaarden	11
4.1	Facturatiwijze	11
4.2	Nacalculatie	11
4.3	Opdrachtverlening	11
4.4	Wijzigingen	11
4.5	Prestatieverklaring	11
	Bijlage A: ICT Servicemanagement	12
A.1	Serviceniveaus	12
A.2	Security Management	12
A.3	Back-up Management	13
	Bijlage B: Contactpersonen	14
	Bijlage C: Tarieven	16

1 Aanleiding en opdrachtgeversvraag

1.1 Aanleiding

Binnen het programma RDO (Programma Realisatie Digitale Ondersteuning ter bestrijding en beheersing COVID-19) is, ter aanvulling op het bron- en contactonderzoek van de GGD, de CoronaMelder app in ontwikkeling. De CoronaMelder is een app voor contactopsporing en waarschuwt een persoon als het toestel waarop deze geïnstalleerd is, enige tijd in de buurt is geweest van iemand die besmet is met het Coronavirus. Hierdoor worden mensen eerder gewaarschuwd voor een mogelijke besmetting, nog voordat ze klachten ervaren, zodoende kan worden voorkomen dat het virus verder wordt verspreid.

CoronaMelder bestaat uit een app (front-end), een portaal (voor GGD) en een back-end (voor de verwerking). De app ontwikkeling wordt uitgevoerd door het programma RDO, waarbij expertise vanuit de markt is aangetrokken. Tot dusver was voorzien om de backend en het portaal voor externe partijen (waaronder GGD) onder te brengen in het datacenter van de Belastingdienst. Om de gewenste dienstverlening te kunnen bieden zou de capaciteit bij de Belastingdienst moeten worden opgeschaald. Gezien de grote uitdagingen waarvoor de Belastingdienst staat kan daar echter geen extra capaciteit worden vrijgemaakt. Hierdoor komen de deadlines van CoronaMelder in gevaar. Directie Informatiebeleid (en het Programma RDO in het bijzonder) is daarom op zoek gegaan naar een andere landingsplek dan het datacenter van de Belastingdienst. Daarbij is het CIBG in beeld gekomen.

1.2 Context

Minister De Jonge heeft gemeld dat hij van plan is op 1 september 2020 de CoronaMelder app landelijk te introduceren. De introductie op 1 september is erop gericht om CoronaMelder onderdeel te laten zijn van de 'dijk' die een eventuele tweede golf in het najaar tegen moet houden. Met CoronaMelder wordt mensen een digitaal middel geboden om zichzelf en daarmee ook anderen te beschermen tegen verspreiding van het virus.

CoronaMelder is een aanvulling op de reguliere bron- en contactopsporing van de GGD en ondersteunt de bestrijding van het Coronavirus en het beteugelen van de consequenties ervan.

1.3 Vraag

De vraag aan CIBG is tweeledig en in twee fasen te verdelen:

1. Het onderbrengen van CoronaMelder bij een de contractuele hostingpartij van CIBG (KPN) door de inrichting van managed ontwikkel (O), test (T), acceptatie (A) en productie(P) (OTAP) omgeving tot en met de middleware en het leveren van bijbehorende dienstverlening.
2. De doorontwikkeling en beheer van CoronaMelder (portal, app en back-end).

Deze offerte richt zich alleen op fase 1. Na 1 september 2020 zal CIBG met de opdrachtgever het gesprek voeren over mogelijkheden voor fase 2.

Hostingactiviteiten

CIBG is gevraagd om de hostingactiviteiten ten aanzien van CoronaMelder van de

Belastingdienst over te nemen. Dit omvat infrastructuur en managed hosting tot en met middleware (IIS, .NET core, MS SQL, AD, certificaten).

In het voortraject bij de Belastingdienst is er alleen voorzien in een acceptatie- en productieomgeving. Er is momenteel dus geen volledige OTAP-straat. Bij het overnemen van deze taak is gevraagd om te starten met het inrichten van de TAP, zodat de geplande productiedatum van 1 september niet in gevaar komt. In een later stadium, zeker voor fase 2, is een ontwikkelomgeving (O) noodzakelijk.

Daarnaast wordt gevraagd om capaciteit en expertise specifiek voor de managed hosting tot en met middleware beschikbaar te stellen.

Security Operations Center (SOC)

Als onderdeel van de dienstverlening is gevraagd om de mogelijkheid om een extern SOC aan te laten sluiten op de omgeving van CIBG. Let op: het gaat hierbij alleen om de aansluiting, niet het SOC zelf.

Gevraagde tijdslijnen

Voor CoronaMelder worden de volgende mijlpalen aangehouden:

- 10 augustus: pre productie -> start testen.
- 17 augustus: klaar voor eerste uitrol naar publiek (1 of 2 regio's).
- 1 september: landelijke uitrol.

Voor de levering vanuit CIBG worden de volgende mijlpalen gevraagd:

- uiterlijk 24 juli (week 30): Testomgeving tot en met middleware.
- 31 juli (week 31): Acceptatieomgeving tot en met middleware.
- 7 augustus (week 32): Productieomgeving tot en met middleware.

Informatiebeveiligingseisen

Vanuit het oogpunt van informatiebeveiliging is door u gevraagd om expliciet vast te leggen dat CIBG (inclusief eventuele partners) niets met de gegevens doet, anders dan de noodzakelijke beheeractiviteiten.

2 Aanbod CIBG

2.1 Dienstverlening

De offerte gaat over het realiseren van de infrastructuur en hosting tot en met de middleware voor CoronaMelder bij CIBG. Dit doen we door middel van de inrichting van een OTAP-omgeving en het leveren van bijbehorende dienstverlening bij de contractuele hostingpartij van CIBG: KPN.

Vanaf 1 september 2020 worden de mogelijkheden verkend tot uitbreiding van het beheer en het overnemen van onderhoud en doorontwikkeling op de applicatie laag van CoronaMelder. (IOS/Android APP, Portaal, Backend). Hiervoor zal een nieuwe offerte worden opgesteld.

Voor detailinformatie over de servicelevels verwijzen wij naar Bijlage A van deze offerte.

2.2 Urgentie en randvoorwaarden

CoronaMelder is voor VWS, zowel maatschappelijk als politiek, van groot belang. Gezien de fase waarin de ontwikkeling van CoronaMelder zich bevindt en de korte doorlooptijd tot de landelijke uitrol wordt afgeweken van de reguliere processen, in plaats daarvan wordt door CIBG een spoedprocedure gevolgd: uitvoerende werkzaamheden zijn direct opgestart en parallel daaraan wordt het offertetraject doorlopen. Let op: dit betekent niet dat er wordt (is) afgeweken van security en kwaliteitsrichtlijnen!

Het CIBG heeft voor de uitvoering de volgende randvoorwaarden gesteld, deze zijn door VWS akkoord bevonden:

- Geen financiële beperkingen.
- Hosting wordt, onder de lopende raamovereenkomst (ROK), ingeregeld bij hostingpartner KPN en niet bij een partij die door RDO wordt aange-wezen.
- CIBG krijgt politieke en bestuurlijke rugdekking.
- SPOC op strategisch niveau gedurende de projectfase: 5.1.2e ↑ 5.1.2e

Bij aanvang zijn de volgende afspraken gemaakt tussen het CIBG en VWS:

- De dienstverlening, zoals in deze offerte beschreven, wordt onder gebracht op een eigen kavel dat logisch/fysiek gescheiden is van de andere CIBG kavels bij de hostingpartij partner van het CIBG. Hiervoor is gekozen omdat:
 - o De lopende dienstverlening van het CIBG (zoals Donor en ZorgTSP) geen hinder mag ondervinden van de dienstverlening voor de CoronaMelder.
 - o Hiermee de garantie van een veilige en stabiele dienstverlening kan worden afgegeven.
- De CoronaMelder heeft binnen CIBG, net als UZI/ZorgTSP, de hoogste prioriteit gekregen. Voor UZI/ZorgTSP is geborgd dat het, door inzet van separate middelen, geen hinder ondervindt in de voortgang. Indien andere projecten hierdoor mogelijk vertraging oplopen zullen zij hierover tijdig rapporteren. Stijging van kosten, veroorzaakt door de vertraging, zijn voor rekening van de opdrachtgever en komen tot uitdrukking in de rapportages van desbetreffende projecten.

2.3 Afbakening

Binnen scope

Deze offerte is gebaseerd op de activiteiten en middelen die nodig zijn voor de inrichting van de OTAP-infrastructuur omgeving voor CoronaMelder en het leveren van beheer tot en met middleware. Het contractbeheer door CIBG met KPN als leverancier is hier integraal onderdeel van.

De activiteiten voor de inrichting bestaan uit:

- De inrichting van een managed hosting stack tot en met middleware (IIS, .NET core, AD, MSSQL, Certificaten) conform de door betrokken partijen (CIBG, KPN en het ontwikkelteam van VWS) op 16 juli 2020 geaccordeerde ontwerpdocumentatie¹.
- Inrichting van een Azure devops omgeving.
- Ondersteuning aan het ontwikkelteam op het gebied van managed hosting tot en met middleware van CoronaMelder tot en met de landelijke uitrol op 1 september 2020.

De activiteiten voor beheer bestaan uit:

- Regie op de geboden dienstverlening.
- Beheer van de opgeleverde inrichting tot en met de middleware.
- Technisch Databasebeheer.
- Bij optreden P1 verstoringen bereikbaarheid voor het ontwikkelteam (niet voor eindgebruikers) buiten kantoor tijd.
- Uitvoeren exit-strategie (zie §2.4) bij uitfaseren CoronaMelder.

Buiten scope

De volgende activiteiten vallen buiten de reikwijdte van deze offerte:

- Doorontwikkeling en beheer van de software van CoronaMelder (frontend, backend en portaal).
- Installeren (deployment) van nieuwe softwareversies van CoronaMelder op de verschillende omgevingen.
- Ondersteuning op de frontend en portaal.
- Ondersteuning op omgevingen bij de Belastingdienst.
- Leveren van een mobile ontwikkelstraat.
- Ondersteuning op IOS en Android.
- Functioneel Databasebeheer.
- Functioneel Beheer.
- Klantcontactcentrum/helpdesk voor GGD en gebruikers van CoronaMelder.
- Communicatie over CoronaMelder.
- Uitvoeren van pentesten op de verschillende omgevingen. Rapportages die worden uitgevoerd moeten wel beschikbaar zijn ter inzage voor CIBG.
- Aansluiting op een Security Operatios Center (SOC).
- Aansluiting en inrichting van Content Delivery Network (CDN).

2.4 Exit strategie

Bij de inrichting van CoronaMelder wordt er rekening mee gehouden dat CoronaMelder uitgefaseerd zal worden als de COVID-19 pandemie bestreden is.

Als CIBG de opdracht krijgt om de inrichting van CoronaMelder te ontmantelen, zullen de volgende stappen worden uitgevoerd:

- De volledige inrichting van de omgevingen (servers, database etc.) wordt ontmanteld.

¹ Hiermee wordt gerefereerd aan het high-level design (20200716-CoronaMelder App-VWS-CIBG-V0.27-HLD) en het low-level design (20200716-VWS-CIBG-CoronaMelder App-V0.8-LLD);

- In de infrastructuur (bijvoorbeeld in de firewall) wordt geconfigureerd dat http status code 410 (GONE) wordt teruggegeven.

5.1.1c

2.5 Vertrouwelijkheid gegevens

CoronaMelder moet voldoen aan strenge eisen waaronder ook op het gebied van privacy en toegankelijkheid. In de app wordt een beperkt aantal persoonsgegevens verwerkt, die CIBG overigens niet zelf kan inzien. Om vertrouwelijkheid van gegevens te borgen, wordt er een verwerkersovereenkomst met KPN afgesloten.

Gezien de gevoeligheid van het onderwerp wijst het CIBG er expliciet op dat het CIBG en haar hostingpartner niets met de gegevens doen, anders dan de noodzakelijke beheeractiviteiten.

2.6 Planning/Levering/Doorlooptijd

Hoewel de tijdslijnen uitzonderlijk kort zijn, hebben CIBG en KPN de commitment uitgesproken al het mogelijke te zullen doen om de gewenste deadlines te halen. De volgende mijlpalen worden gehanteerd:

Datum	Mijlpalen
24 juli	Oplevering Testomgeving tot en met middleware
31 juli	Oplevering Acceptatieomgeving tot en met middleware
7 augustus	Oplevering Productieomgeving tot en met middleware

De ontwikkelomgeving wordt in overleg opgeleverd, na de livegang van 1 september.

2.7 Rapportages

Verantwoording zal plaats vinden via de reguliere rapportages richting opdrachtgever en eigenaar.

3 Cijfermatige onderbouwing kostprijs

Gebaseerd op de gegevens zoals deze nu bij ons bekend zijn, hebben wij de kostprijs vastgesteld op 5.1.2b. Deze beslaat de inrichting en het beheer en de exploitatie voor alleen 2020. In dit hoofdstuk staat de onderbouwing van de kosten.

Kosten	Bedrag
Inrichting van de hosting	5.1.2b
Beheer en exploitatie t/m 31-12-2020	
Totaal	

3.1 Tarieven

Voor deze offerte zijn de tarieven uit de Tariefnotitie 2020 gehanteerd voor de inzet van het personeel. In bijlage C staat de tabel met de tarieven.

3.2 Inrichting van de hosting

De kosten voor de inrichting van de hosting zijn gebaseerd op de werkzaamheden zoals vermeld in § 2.3.

Hosting	
Personeel	5.1.2b
Materieel	
Totaal	

Zie onderstaande tabellen voor de specificaties.

Onderbouwing personeel

	Functie	
Intern	Applicatiemanager	5.1.2b
	Architect	
	CIO office	
	Functioneel beheer	
	Integratiespecialist	
	IV advies	
	Jurist	
	Projectleider	
	Solution architect	
Extern	Applicatiemanager	
	Enterprise architect	
	Infrastructuur specialist	
	Projectsecretaris	
	Technische beheer	
Totaal		

Onderbouwing materieel

Materiele kosten	
KPN inrichting hosting	5.1.2b
KPN inrichting Security	
KPN inrichting Koppelvlak	
KPN hosting en security eind juli en augustus 2020	
Totaal	

Let op: De aanschaf van HSM's wordt direct door VWS betaald en daarom niet meegenomen in deze offerte.

3.3 Beheer tot en met middleware

De kosten voor beheer tot en met middleware zijn gebaseerd op de werkzaamheden zoals vermeld in §2.3.

Beheer en exploitatie	
Directe personele kosten uitvoering	5.1.2b
Directe systeemkosten instandhouding	
Indirecte kosten	
Totaal	

De kostprijs bestaat uit de directe kosten voor personeel, materieel en systeemkosten. Daarnaast zijn er indirecte kosten in de kostprijs opgenomen. Een toelichting op deze kosten staan in de raamafspraken.

Let op: De aanschaf van HSM's wordt direct door VWS betaald en daarom niet meegenomen in deze offerte.

3.4 Kosten bij beëindiging overeenkomst

Als de opdrachtgever formeel het besluit kenbaar maakt om de CoronaMelder uit te faseren (bijvoorbeeld als de COVID-19 pandemie bestreden is), zal de in §2.4 beschreven exit-strategie worden gehanteerd. De kosten voor vroegtijdige beëindiging bestaan uit de componenten: ontmantelingskosten en frictiekosten.

Ontmanteling van de omgevingen

Het CIBG brengt de daadwerkelijke gemaakte kosten in rekening wanneer overgegaan wordt tot ontmanteling. De hoogte van deze kosten kan pas worden bepaald wanneer VWS de dienstverlening bij het CIBG heeft opgezegd.

Frictiekosten

Het beëindigen (en daarmee vervallen) van de opdracht leidt tot frictiekosten voor zover deze kosten daadwerkelijk en onvermijdbaar zijn. Deze kosten komen voor rekening van de opdrachtgever. Met betrekking tot de berekening van frictiekosten wordt verwezen naar §12.4 van de Raamafspraken met opdrachtgevers van CIBG.

De frictiekosten worden ook in rekening gebracht als de dienstverlening wordt beëindigd voordat de DVA 2021 is getekend (december 2020). De basis van de berekening van de frictiekosten is in dat geval deze offerte.

4 Voorwaarden

4.1 Facturatiewijze

Na opdrachtverlening zal het offertebedrag aan CIBG bevoorschot worden. Aan het eind van de opdracht vindt een verrekening plaats door de werkelijk gemaakte kosten te verdisconteren met het betaalde voorschot. Door middel van de reguliere voortgangsrapportage wordt inzicht gegeven in de lopende kostenrealisatie en de prognose.

4.2 Nacalculatie

Volgens de Regeling Agentschappen moet CIBG deze opdracht kostendekkend uitvoeren. Eind april 2021 wordt een financiële eindafrekening over het vorige jaar aan de opdrachtgever verstuurd voor deze aanvullende offerte. De exploitatiebijdragen worden hierbij op basis van nacalculatie verrekend.

4.3 Opdrachtverlening

Indien u met deze aanbieding akkoord gaat, verzoek ik u vriendelijk om een opdrachtverlening, uiterlijk 10 dagen na verzenddatum, aan het CIBG te sturen.

Bij eventuele wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht verzoek ik u vriendelijk dit tijdig en schriftelijk aan het CIBG kenbaar te maken.

De operationele dienstverlening per 1 september zal meegenomen worden in de DVA-besprekingen met de Directie Informatiebeleid. De intentie daarbij is om de dienstverlening 1-op-1 onder te brengen in de DVA 2021, zodat centrale sturing kan plaatsvinden.

Op deze offerte zijn de geldende raamafspraken tussen het Ministerie van VWS en CIBG van toepassing.

4.4 Wijzigingen

Het aanbod in deze offerte is gebaseerd op basis van de nu beschikbare informatie. Indien in de loop van het project aanvullende en/of gewijzigde diensten gevraagd worden door de opdrachtgever, zal hiervoor een aanvullende offerte door het CIBG worden opgesteld.

4.5 Prestatieverklaring

Na afronding van de inrichting van de omgevingen ontvangt u een prestatieverklaring. Door het formulier te ondertekenen en aan het CIBG te retourneren, verleent u formele decharge van de afgesproken werkzaamheden.

Bijlage A: ICT Servicemanagement

ICT-servicemanagement is een benaming voor het procesmatig aansturen van de werkwijze van ICT-beheer. ICT-servicemanagement is een onderdeel van ICT-beheer. Naast ICT-servicemanagement komen binnen ICT-beheer ook andere disciplines voor, zoals technisch beheer en applicatiebeheer.

A.1 Serviceniveaus

Het CIBG hanteert voor haar producten en diensten standaard serviceniveaus. Verzoeken tot specifieke serviceniveaus per product kunnen alleen worden gehonoreerd als er sprake is van wet- en regelgeving die dit vereist. De dienst specifieke serviceniveaus oftewel de kritische prestatie indicatoren (KPI's) staan vermeld in de productspecificaties.

De volgende vensters gelden ten aanzien van de dienstverlening:

Venster	Definitie
Servicewindow	7x24, de dienst wordt 7x24 gemonitord
Beschikbaarheid Productie-omgeving en database	99,9%
Beschikbaarheid Acceptatie-omgeving en database	99,5%
Ondersteuningsvenster	Op maandag tot en met vrijdag (werkdagen, met uitzondering van nationale feestdagen) van 08:30 – 17:00 uur.
Consignatiedienst	Er wordt een consignatiedienst geboden, zodat er in geval van een prio 1 ² incident op de productieomgeving geacteed kan worden.
Onderhoudsvenster	Het onderhoud vindt eenmaal per week plaats, tijdslot: zondag 24:00u tot maandag 06:00u

Ondersteuning en consignatiedienst is niet toegankelijk voor eindgebruikers.

A.2 Security Management

Het CIBG hanteert de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Deze richtlijn voor onder andere privacy en toegang tot systemen, is opgesteld door het ministerie van BZK en vastgesteld door de Interdepartementale Commissie Bedrijfsvoering Rijksdienst (ICBR). Het geheel is gebaseerd op de ISO27001 en ISO27002 normenstelsels. Deze zijn aangevuld met specifieke maatregelen die voor de Rijksoverheid van toepassing zijn. Het CIBG zorgt ervoor dat alle geleverde systemen voldoen aan deze richtlijn of verklaart waarom hiervan wordt afgeweken.

² Bij prio 1 meldingen is de urgentie Hoog (geen uitstel mogelijk, directe actie nodig) en impact Hoog (uitval dienstverlening).

Aanvullende beveiligingsmaatregelen kunnen in overleg met CIBG worden bepaald, aan de hand van de risicoanalyse die door VWS wordt uitgevoerd.

Beveiligingsincidenten en datalekken

In het geval van een beveiligingsincident wordt melding gemaakt bij de opdrachtgever. Hiervan is sprake indien de beschikbaarheid niet meer binnen de in deze offerte gestelde termijnen kan worden gehandhaafd of bij ongeautoriseerde toegang of gegevensverlies.

Bij datalekken verzorgt het CIBG de melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens in afstemming met de opdrachtgever (meldplicht). In de productspecificaties kunnen specifieke afspraken gemaakt worden over rapportage en verantwoording.

Voor zowel beveiligingsincident als datalekken geldt dat goede samenwerking tussen CIBG en VWS essentieel is. Voor de oplevering op 1 september zullen procesafspraken worden gemaakt, over de aanpak van een incident. De volgende onderwerpen komen daarin aan bod:

- Termijn: Binnen welke termijn informeren partijen elkaar
- Communicatie: Op welke manier informeren partijen elkaar?
- Mailadressen: Vanuit CIBG is het 5 1 26 [minvws.nl](mailto:5126@minvws.nl) speciaal voor dit doel aangemaakt. VWS wordt gevraagd een mailadres door te geven.
- Betrokken functionarissen: wie stemt met wie af bij meldingen Bijv. altijd tussen CPO VWS en PO CIBG
- Routering van de meldingen vanuit AP

Met security audits toont het CIBG aan dat door de hostingpartij wordt voldaan aan de hedendaagse security eisen op de infrastructuur en aan de eisen voldoen die voortvloeien uit PKI-Overheid.

A.3 Back-up Management

Alle data wordt veiliggesteld middels back-up. Het is mogelijk om data terug te halen (restore verzoek). Het CIBG heeft afspraken met de hostingpartij over het maken van back-ups en restore verzoeken. Het CIBG hanteert de volgende back-upprocedures:

Volledige database back-up

Het CIBG maakt deze back-up om bij dataverlies of een calamiteit de juiste gegevens weer op te kunnen roepen. Het CIBG hanteert voor dit type back-up een standaard frequentie. Er wordt dagelijks een full back-up gemaakt en elk uur een incrementele backup

Bijlage B: Contactpersonen

Oprachtnemer en opdrachtgever wijzen beiden contactpersonen (procuratiehouders) aan.

Toepassing van onderstaande tabel met contactpersonen is afhankelijk van de overlegvorm zoals eerder benoemd. In het geval van klachten of escalaties kan onderstaand overzicht worden gehanteerd als escalatiematrix.

Contactpersonen VWS		
Bezoek- en postadres		Parnassusplein 5 Postbus 20350 2511 VZ Den Haag 2500 EJ Den Haag
Programmadirecteur	Naam	5.1.2e 5 5.1.2e
	Telefoon	5.1.2e
	E-mail	5.1.2e @minvws.nl
SPOC ³ op strategisch niveau	Naam	5.1.2e 1 5.1.2e
	Telefoon	5.1.2e
	E-mail	5.1.2e @minvws.nl
Financieel contactpersoon	Naam	5.1.2e 5.1.2e 2 5.1.2e
	Telefoon	5.1.2e
	E-mail	5.1.2e @minvws.nl

Contactpersonen CIBG		
Bezoek- en postadres	CIBG	Rijnstraat 50 Postbus 16114 2515 XP Den Haag 2500 BC Den Haag
Directeur	Naam	Nico Laagland
	Telefoon	5.1.2e
	E-mail	5.1.2e @minvws.nl

³ Single Point of Contact

Contactpersonen CIBG		
COO/plv. directeur	Naam	5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e
	Telefoon	5.1.2e
	E-mail	5.1.2e@minvws.nl
Accountmanager	Naam	5.1.2e
	Telefoon	5.1.2e
	E-mail	5.1.2e@minvws.nl
Hoofd APM	Naam	5.1.2e
	Telefoon	5.1.2e
	E-mail	5.1.2e@minvws.nl
Projectleider	Naam	5.1.2e
	Telefoon	5.1.2e
	E-mail	5.1.2e@minvws.nl
R&K Afdelingshoofd	Naam	5.1.2e
	Telefoon	5.1.2e
	E-mail	5.1.2e@minvws.nl
R&K Senior Adviseur	Naam	5.1.2e
	Telefoon	5.1.2e
	E-mail	5.1.2e@minvws.nl
CISO	Naam	5.1.2e
	Telefoon	5.1.2e
	E-mail	5.1.2e@minvws.nl
DPO	Naam	5.1.2e
	Telefoon	5.1.2e
	E-mail	5.1.2e@minvws.nl

Bijlage C: Tarieven

In de onderstaande tabel staan de tarieven per schaal zoals deze in 2020 door CIBG worden gehanteerd. Deze tarieven zijn onderdeel van de Tariefnotitie 2020, goedgekeurd door de pSG.

2020		
Schaal	Intern	Extern
5	49	55
6	51	57
7	56	63
8	60	68
9	64	103
10	72	119
11	78	129
12	88	149
13	98	166
14	108	185
15	122	210
16	122	210
17	131	227
18	141	246