



CSO
adviesbureau

m i l i e u
r u i m t e
w a t e r

C23174

Opdrachtgever

Rijksinstituut voor Integraal Zoetwaterbeheer en Afvalwaterbehandeling - RIZA

Contactpersoon

Dhr. M.J.M. Scholten

CSO adviesbureau

Contactpersonen

Dhr. H.R.A. van Hout
Mw. M. Ruitenbeek

Beheer & Onderhoudplan

Baseline, versie 3.1

Regulierenring 20
3981 LB Bunnik

Tel: 030 - 6594321
Fax: 030 - 6571792
www.cso.nl

Opdrachtgever

Rijksinstituut voor Integraal Zoetwaterbeheer en Afvalwaterbehandeling - RIZA

Postbus 9072
6800 ED Arnhem
Tel.: 026 - 3688595
Fax.: 026 - 3688678

Contactpersoon

Martin Scholten

CSO adviesbureau

Contactpersonen

Marijke Ruitenbeek
Kim Procé

Projectcode CSO

00Z002.00

Datum

30-11-2000

Projectleider

Marijke Ruitenbeek

Rapportnummer

00.326

Status

Definitief

Inhoudsopgave

	blz.
1 Inleiding	1
1.1 Doelstelling	1
1.2 Begripsbepaling	1
1.3 Leeswijzer	2
2 Beschrijving applicatie en deelsystemen.....	3
2.1 Programmatuur	3
2.2 Documentatie	4
3 Beschrijving uitleverlocaties en apparatuur	5
3.1 Beschrijving uitleverlocaties	5
3.2 Beschrijving apparatuur	5
4 Overzicht diensten Beheer & Onderhoud	6
5 Beheer	7
5.1 Werkzaamheden beheer	7
5.2 Nadere bepalingen met betrekking tot het bewaren van backups	7
6 Onderhoud.....	8
6.1 Werkzaamheden onderhoud	8
6.2 Afspraken met betrekking tot onderhoud	8
7 Wensen	11
7.1 Werkzaamheden wensen	11
7.2 Afspraken met betrekking tot wensen	11
8 Opname nieuwe programmatuur	13
8.1 Werkzaamheden opname nieuwe programmatuur	13
9 Uitlevering gebruikersversie	14
9.1 Werkzaamheden uitlevering gebruikersversie	14
9.2 Afspraken met betrekking tot uitlevering gebruikersversie.....	15
10 Gebruikersondersteuning	16
10.1 Werkzaamheden gebruikersondersteuning	16
10.2 Afspraken met betrekking tot gebruikersondersteuning	17
11 Probleemmeldings- en fouterstelprocedure	18
11.1 Afhandelen probleemmeldingen	18
11.2 Fouterstel	18
12 Voortgangsrapportages en voortgangsbesprekingen.....	20
12.1 Voortgangsrapportages	20
12.2 Voortgangsbesprekingen	20
13 Controle door derden	22
14 Taken en bevoegdheden contactpersonen.....	23
14.1 Taken en bevoegdheden contactpersoon opdrachtgever	23
14.2 Taken en bevoegdheden contactpersoon opdrachtnemer	23
15 Verrekenen van de kosten	24
16 Plaats van uitvoering werkzaamheden.....	25
17 Gebruik apparatuur van opdrachtnemer	26
18 Voortraject beheer en onderhoud	27
19 Nader in te vullen in offertestadium.....	29

1 Inleiding

Voorliggend document is het Beheer & Onderhoudplan van de applicatie Baseline, versie 3.1. Baseline is een ArcInfo database en applicatie voor de opslag, het raadplegen, bewerken en presenteren van riviergegevens die worden gebruikt bij het uitvoeren van berekeningen met stromingsmodellen. Daarnaast kunnen met behulp van de applicatie diverse, voor de stromingsmodellen benodigde, bestanden worden gegenereerd en invoerbestanden voor de stromingsmodellen WAQUA en SOBEK worden aangemaakt.

Baseline is ontworpen in opdracht van het Rijksinstituut voor Zoetwaterbeheer en Afvalwaterbehandeling (RIZA), afdeling Rivieren, te Arnhem. Baseline kan echter bij iedere instantie waar een gestructureerde opslag van riviergegevens en/of een koppeling van stromingsmodellen en een GIS-omgeving gewenst is, ingezet worden. Baseline is ontwikkeld door CSO Adviesbureau voor milieuonderzoek en ESRI Nederland. Enkele specifieke onderdelen zijn ontwikkeld door Geodan en HKV.

Voor een brede inzet van de applicatie is het noodzakelijk dat Baseline structureel beheerd en onderhouden wordt. Daarnaast moeten gebruikers ondersteund worden bij het gebruik van Baseline.

Voordat daadwerkelijk met het beheer en onderhoud van Baseline begonnen kan worden zal een voortraject doorlopen moeten worden waarin onder andere procedures worden ontwikkeld en de bestaande documentatie wordt bijgewerkt. De invulling en uitvoering van het voortraject vallen buiten het Beheer & Onderhoud van Baseline.

1.1 Doelstelling

Het doel van dit Beheer & Onderhoudplan voor Baseline, versie 3.1 is aan te geven welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd ten behoeve van het Beheer & Onderhoud en welke afspraken gemaakt moeten worden met betrekking tot het Beheer & Onderhoud van Baseline. De nadere invulling van het Beheer & Onderhoud en de daarbij behorende afspraken vindt plaats in het offertestadium.

Wegens de tevredenheid over het Beheer & Onderhoud van SIMONA heeft het Beheer & Onderhoudcontract van SIMONA (RKZ-478a) als leidraad gediend bij het opstellen van dit Beheer & Onderhoudplan voor Baseline.

1.2 Begripsbepaling

In dit Beheer & Onderhoudplan wordt onderscheid gemaakt tussen *opdrachtgever* en *opdrachtnemer*. Daarmee worden de opdrachtgever en opdrachtnemer van het Beheer & Onderhoud van Baseline bedoeld. De taken en bevoegdheden van de contactpersonen van de opdrachtgever en de opdrachtnemer staan beschreven in Hoofdstuk 14.

Waar in het Beheer & Onderhoudplan sprake is van de *applicatie Baseline, versie 3.1*, wordt de ArcInfo-applicatie Baseline, versie 3.1, inclusief Baswaq en het Vertaalprogramma bedoeld. Wanneer uitsluitend de ArcInfo-applicatie Baseline, versie 3.1 wordt bedoeld, wordt dat in zijn geheel uitgeschreven.

Een (#) aan het einde van een zin betekent dat wat er in die zin beschreven staat nader moet worden uitgewerkt in het offertestadium. Vaak gaat het om de invulling van getallen die een hoeveelheid of frequentie aangeven, deze zijn dan in de tekst weergegeven met xx. In hoofdstuk 19 zijn al deze punten in een overzicht bij elkaar gezet.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de programmatuur en de documentatie die vallen onder het Beheer & Onderhoud van Baseline versie 3.1 beschreven. In hoofdstuk 3 staat een overzicht van de locaties waar Baseline 3.1 wordt gebruikt en wordt de apparatuur waar Baseline op draait beschreven.

Een overzicht met de werkzaamheden per deeltaak, die in het kader van Beheer & Onderhoud moeten worden verricht, staat in hoofdstuk 4. In de hoofdstukken 5 tot en met 11 worden deze werkzaamheden en de afspraken die daarbij gemaakt moeten worden per deeltaak nader besproken.

Bepalingen met betrekking tot de voortgangsbesprekingen en voortgangsrapportages staan beschreven in hoofdstuk 12. De controle door derden als vorm van kwaliteitstoetsing wordt besproken in hoofdstuk 13. In hoofdstuk 14 staan de taken en bevoegdheden die de contactpersoon van de opdrachtgever en de contactpersoon van de opdrachtnemer hebben met betrekking tot het Beheer & Onderhoud puntsgewijs vermeld. Enkele opmerkingen met betrekking tot de verrekening van de kosten van de te verrichten werkzaamheden staan in hoofdstuk 15. Bepalingen met betrekking tot de plaats van uitvoering van de werkzaamheden en het gebruik van de apparatuur van de opdrachtnemer staan respectievelijk in hoofdstuk 16 en hoofdstuk 17.

In hoofdstuk 18 wordt een indicatie gegeven van de werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd voordat het Beheer & Onderhoud van Baseline, zoals dat beschreven staat in dit Beheer & Onderhoudplan, gestart kan worden.

Alle punten die in de tekst met (#) zijn aangemerkt zijn terug te vinden in het overzicht in hoofdstuk 19 met onderwerpen die nader moeten worden uitgewerkt in het offertestadium.

2 Beschrijving applicatie en deelsystemen

Onder het Beheer & Onderhoud van Baseline vallen de ArcInfo applicatie Baseline, Baswaq (Fortran), twee executables (C++) en het Vertaalprogramma (Fortran). Dit hoofdstuk bevat een korte technische beschrijving van de programmatuur en de bijbehorende documentatie. De onderlinge samenhang van deze programma's wordt weergegeven in figuur 2.1.

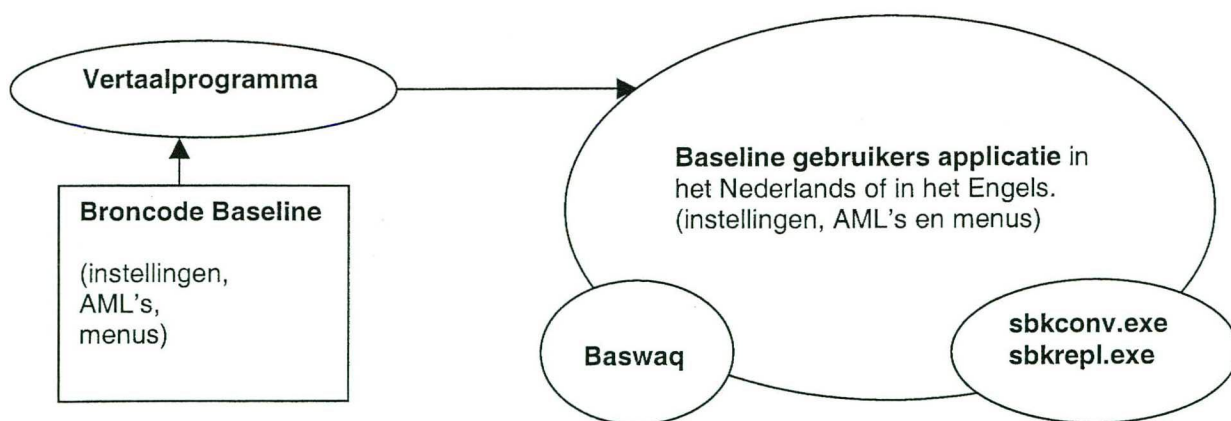
2.1 Programmatuur

De **ArcInfo applicatie Baseline, versie 3.1** is ontwikkeld in ArcInfo, versie 7.1.2. onder UNIX en versie 7.2.1 onder Windows NT4. Baseline kan draaien onder ArcInfo versie 7.1.2 onder UNIX op SUN- en HP-werkstations en ArcInfo versie 7.2.1 onder Windows NT4. De ArcInfo-applicatie is opgebouwd uit vier ASCII-bestanden met instellingen, ongeveer 170 AML's en ongeveer 65 menu's.

Voor de conversie van invoercoverages naar invoerbestanden voor het stromingsmodel WAQUA roept Baseline het programma **Baswaq** aan. Baswaq is ontwikkeld in Fortran.

Voor de conversie van basisbestanden naar invoerbestanden voor SOBEK roept Baseline **twee executables** (sbkconv.exe en sbkrepl.exe) aan. Deze executables zijn geprogrammeerd in C++. Het streven is om de programmatuur van Baseline zodanig aan te passen dat de executables niet meer worden aangeroepen. Naar verwachting zullen de executables daardoor op termijn vervallen voor Beheer & Onderhoud.

De broncode van Baseline bevat unieke nummers in plaats van strings voor meldingen aan de gebruikers, menutitels, teksten op buttons ed. Met behulp van het **Vertaalprogramma** en een aantal ASCII-bestanden moet de broncode worden omgezet in een taalversie, die vervolgens uitgeleverd kan worden. Het vertaalprogramma is geschreven in Fortran. De ASCII-bestanden bevatten de unieke nummers en de bijbehorende strings in verschillende talen. In versie 3.1 worden de talen Nederlands en Engels ondersteund.



Figuur 2.1: De onderlinge samenhang tussen de programma-onderdelen die horen bij de applicatie Baseline, versie 3.1.

2.2 Documentatie

Baseline, versie 3.1 is voorzien van de volgende documentatie:

Baseline 3.1 – Technische Documentatie

Baseline 3.1 – Gebruikershandleiding

Baseline 3.0 – Protocol Basisbestanden

Oudere versies van de documentatie moeten worden bewaard bij de oude versies van de programmatuur. De oude versies hoeven niet te worden onderhouden.

3 Beschrijving uitleverlocaties en apparatuur

In dit hoofdstuk staat allereerst een overzicht van de locaties waar Baseline gebruikt wordt. Dit zijn tevens de uitleverlocaties voor nieuwe gebruikersversies (zie hoofdstuk 9). Vervolgens is beschreven op welke apparatuur Baseline draait en welke apparatuur nodig is voor het beheer en onderhoud van Baseline, versie 3.1.

Voor een succesvolle uitlevering van nieuwe gebruikersversies dienen de apparatuur van de opdrachtgever en van de opdrachtnemer voldoende met elkaar overeen te komen.

3.1 Beschrijving uitleverlocaties

Baseline wordt uitgeleverd op verschillende locaties bij Rijkswaterstaat en bij derden. Als op een van deze locaties meerdere gebruikers van Baseline zijn treedt een persoon op als aanspreekpunt voor het Beheer & Onderhoud.

Overzicht uitleverlocaties:

1. Bfg Duitsland
2. Geodan
3. Haskoning
4. HKV
5. RIKZ - Den Haag
6. RIZA - Dordrecht
7. RIZA - Lelystad
8. Rijkswaterstaat directie Zuid-Holland
9. Rijkswaterstaat, de Maaswerken - Maastricht
10. Waterloopkundig Laboratorium

Bovenstaand overzicht geeft de situatie van november 2000 weer. Het aantal locaties kan in de toekomst uitbreiden.

3.2 Beschrijving apparatuur

Baseline draait op drie verschillende systemen:

- HP – UNIX;
- SUN – UNIX;
- Pentium - Windows NT.

Nieuwe uitleveringen (hoofdstuk 9) moeten op deze drie systemen zijn voorbereid. De opdrachtnemer dient zelf minimaal te beschikken over een Windows NT omgeving. Het is wenselijk dat de opdrachtnemer daarnaast zelf beschikt over een HP- en een SUN-omgeving. Indien dit niet het geval is is het mogelijk om in overleg met de opdrachtgever hier een andere invulling aan te geven. ((#), voor zover van toepassing)

De Fortran en C++ programmatuur moet gecompileerd worden voor het gebruik op respectievelijk HP, SUN en NT. Hiervoor dient de opdrachtnemer te beschikken over Fortran 90 compilers en C++ compilers voor de drie afzonderlijke systemen.

4 Overzicht diensten Beheer & Onderhoud

Dit hoofdstuk bevat, als inleiding op de volgende hoofdstukken, een kort overzicht van de belangrijkste diensten die moeten worden geleverd in het kader van de verschillende onderdelen van het Beheer & Onderhoud van Baseline. Per onderdeel wordt verwezen naar het hoofdstuk waarin dat onderdeel nader wordt besproken.

Beheer (hoofdstuk 5)

- Het beheren van de programmatuur en de documentatie.
- Het maken en beheren van backups van de programmatuur.

Onderhoud (hoofdstuk 6)

- Herstellen van gebreken.
- Onderhoud van de Baseline procedures.
- Onderhoud van de Baseline documentatie.
- Bijhouden van de Problemenlijst, de Updatelijst en de Afvoerlijst.

Wensen (hoofdstuk 7)

- Afhandelen/realiseren van wensen.
- Inschatten benodigde tijd voor het realiseren van de wensen.
- Bijhouden van de Wensenlijst.

Opname nieuwe programmatuur (hoofdstuk 8)

- Uitvoeren kwaliteitscontrole nieuwe programmatuur en documentatie.
- Opstellen controlerapportage naar aanleiding van kwaliteitscontrole.
- Na goedkeuring opnemen van de nieuwe programmatuur en documentatie.

Voorbereiding en uitlevering gebruikersversies (hoofdstuk 9)

- Voorbereiden gebruikersversie door het testen en compileren van de moederversie.
- Vertalen van de gebruikersversie.
- Uitleveren van de gebruikersversie en bijbehorende documentatie.

Gebruikersondersteuning (hoofdstuk 10 en 11)

- Inrichten en bemannen van de Helpdesk.
- Afhandelen van de probleemmeldingen volgens de probleemmeldingsprocedure.
- Ondersteunen en adviseren van de gebruikers bij het gebruik van de applicatie.
- Adviseren van programmerende gebruikers.
- Op aanvraag leveren van documentatie.
- Uitbrengen nieuwsbrief en organiseren gebruikersdag.
- Bijhouden van de Gebruikersmeldingenlijst.

Voortgangsrapportages en voortgangsbesprekingen (hoofdstuk 12)

- Opstellen van de voortgangsrapportages.
- Notuleren van de voortgangsbesprekingen en het rondsturen van de notulen.

5 Beheer

In dit hoofdstuk staan de werkzaamheden vermeld die moeten worden verricht in het kader van het beheer. Het beheren van backups is hiervan een belangrijk onderdeel, nadere bepalingen met betrekking tot de backups zijn daarom opgenomen in een aparte paragraaf.

5.1 Werkzaamheden beheer

De diensten die de opdrachtnemer in het kader van het beheer dient te verlenen zijn:

- Opstellen en verbeteren van de structuur van de Beheeromgeving (#).
- Organiseren, uitvoeren en bewaken van het versiebeheer van de applicatie (#).
- Het uitvoeren van algemeen bestandsbeheer (controleren, opschonen, backup's maken, enz.).
- Het beheren van de Baseline rapporten, memo's en cursusmaterialen (#).
- Het beheren van de backup's (zie verder paragraaf 5.2).
- Het bijhouden van de (e-mail)verzendlijsten, de contactpersoon van de opdrachtgever levert hiervoor de benodigde informatie. De verzendlijsten worden gebruikt voor de communicatie met de (vertegenwoordigers van de) gebruikers, de deelnemers aan de Baseline gebruikersdag, en de locale beheerders van de apparatuur van de gebruikers.
- Het nemen van de geëigende maatregelen om de applicatie te beveiligen tegen verlies, beschadiging en misbruik.

5.2 Nadere bepalingen met betrekking tot het bewaren van backups

Onder versie wordt in de onderstaande tekst verstaan: de backup van (een deel van) het systeem, die ontstaat na het doorlopen van de (te ontwikkelen, zie hoofdstuk 18) backupprocedure.

Er moeten tenminste xx versies met een ouderdom minder dan een jaar, xx versies van het jaar daarvoor, en xx versies van elk kalenderjaar daar weer voor worden bewaard en beheerd (#). De oudste backup mag niet jonger zijn dan xx jaar (#).

De (te ontwikkelen, zie hoofdstuk 18) backupprocedure wordt doorlopen zodra significante wijzigingen in het systeem zijn opgetreden als gevolg van onderhoudswerkzaamheden of de opname van nieuwe programmatuur.

Aan het begin van elk contractjaar wordt éénmalig een complete backup van de moederversie aan de contactpersoon van de opdrachtgever ter beschikking gesteld.

6 Onderhoud

Onderhoud omvat alle herstelwerkzaamheden aan de applicatie Baseline, versie 3.1 en de bijbehorende documentatie. In dit hoofdstuk worden deze werkzaamheden nader beschreven. Tevens worden de afspraken genoemd die bij het opstellen van het beheer en onderhoudcontract met de opdrachtnemer gemaakt moeten worden. In overleg met de opdrachtgever kan besloten worden dat onderdelen van de applicatie Baseline, versie 3.1 door de opdrachtgever zelf onderhouden worden.

6.1 Werkzaamheden onderhoud

Onderhoud omvat de volgende werkzaamheden, die door de opdrachtnemer moeten worden uitgevoerd:

- Het herstellen van alle gebreken, met uitzondering van die gebreken welke geen invloed hebben op het (behoorlijk) functioneren van de applicatie. De wijzigingen moeten worden aangebracht in de moederversie van de applicatie, volgens de nog op te stellen Procedure voor Acceptatie en Introductie (zie hoofdstuk 18).
- Het aanpassen of wijzigen van de applicatie in verband met gewijzigde of nieuwe eisen.
- Het aanpassen of wijzigen van de documentatie indien blijkt dat de documentatie niet voldoet, verouderd is of onjuiste informatie bevat.
- Het onderhouden van de (nog te ontwikkelen, zie hoofdstuk 18) Baseline procedures. Het adviseren van en overleg voeren met de contactpersoon van de opdrachtgever over de Baseline procedures en de toepassing ervan. Het (eventueel) bijstellen van de Baseline procedures zal steeds in wederzijds overleg plaatsvinden.
- Het bijhouden van de Problemenlijst, de Updatelijst en incidenteel de Afvoerlijst. Opgeloste problemen en gerealiseerde wensen die in de moederversie van de applicatie zijn opgenomen worden op de zogeheten Updatelijst geplaatst met de datum van introductie.
- Het uitgeven en registreren van nieuwe nummers aan de ontwikkelaars voor het toevoegen van nieuwe strings aan het vertaalprogramma.

6.2 Afspraken met betrekking tot onderhoud

Met betrekking tot de uitvoering van de onderhoudstaken moeten afspraken vastgelegd worden tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Onderstaande afspraken moeten daarin worden vormgegeven en vastgelegd:

Het personeel van de opdrachtgever zal geconstateerde gebreken conform de in paragraaf 11.1 beschreven foutmeldingsprocedure aan de opdrachtnemer melden.

Problemen worden genoteerd in de Problemenlijst. Aan de problemen wordt een prioriteit toegekend door de contactpersoon van de opdrachtgever. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen:

- Problemen die met voorrang moet worden behandeld.
- Problemen die pas in behandeling mogen worden genomen indien alle problemen met voorrang in behandeling zijn genomen.
- Problemen die wel behandeld mogen worden, maar slechts na uitdrukkelijke toestemming van de contactpersoon van de opdrachtgever.
- Problemen die niet behandeld mogen worden.

De opdrachtnemer en de opdrachtgever kunnen overeenkomen dat in een bepaalde periode bepaalde gebreken met voorrang moeten worden opgelost, bijvoorbeeld in verband met een uitlevering.

In het algemeen geldt dat de opdrachtnemer de gebreken conform de in paragraaf 11.2 beschreven foutherstelprocedure zal herstellen.

De opdrachtgever kan de oplossing van een gebrek dat genoteerd staat op de Problemenlijst aan de opdrachtnemer toeleveren, via de contactpersoon van de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever een probleemoplossing aanlevert, zal de opdrachtnemer de normale foutherstelwerkzaamheden verzorgen.

Indien aan de oplossing van een probleem begonnen wordt, dient deze oplossing zo snel mogelijk geïntroduceerd te zijn in de moederversie waarbij de maximale doorlooptijd xx maanden is (#). Als een gebrek in behandeling wordt genomen, mag hieraan zonder overleg met de opdrachtgever worden gewerkt tot een urenbesteding van maximaal het aantal uren zoals geschat tijdens de foutmeldingsprocedure (zie paragraaf 11.1). Deze ureninschatting staat ook vermeld op de Problemenlijst. Indien blijkt dat toch meer uren nodig zijn voor de probleemoplossing dan het geschatte aantal uren, wordt de behandeling stilgelegd en treedt de opdrachtnemer onmiddellijk in overleg met de opdrachtgever om afspraken te maken over de verdere afwikkeling van het probleem.

Duidelijk meetbaar performanceverlies van de applicaties (in ieder geval meer dan xx procent) als gevolg van wijzigingen, worden besproken met de opdrachtgever, alvorens de wijzigingen in de programmatuur definitief in de moederversie op te nemen (#).

Indien door één of andere calamiteit, de moederversie of de gebruikersversie van de applicatie een ernstig gebrek vertoont, zal de opdrachtnemer dit gebrek in overleg met de opdrachtgever binnen de volgende termijnen verhelpen in het kader van onderhoud:

- binnen xx werkdagen indien de moederversie of de gebruikersversie van de applicatie in het geheel of grotendeels niet executeerbaar is (#);
- binnen xx werkdagen indien de moederversie of de gebruikersversie van de applicatie ernstig verlies van functionaliteit en ernstige gebreken vertoont, maar naar het oordeel van de opdrachtgever, nog kan worden gebruikt (#);
- zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk binnen de afgesproken prioriteiten indien de moederversie of de gebruikersversie van de applicatie hinderlijke storingen of gebreken vertoont, maar naar het oordeel van de opdrachtgever normaal kan worden gebruikt.

Indien de applicatie in verband met een gebrek langer dan xx werkdagen buiten werking is, zal de opdrachtnemer op verzoek van en in overleg met de opdrachtgever voorzien in tijdelijke maatregelen (#).

De opdrachtnemer zal onmiddellijk in overleg treden met de opdrachtgever indien een wijziging dermate ingrijpend is dat een projectmatige aanpak aan te raden is (#). Indien besloten wordt dat een projectmatige aanpak nodig is zal de opdrachtnemer in opdracht van de opdrachtgever hiervoor een offerte uitbrengen.

De opdrachtgever komt een garantieregeling overeen met de opdrachtgever met betrekking tot de kwaliteit van de geleverde herstelwerkzaamheden (#).

De werkwijze en afspraken met betrekking tot het bijwerken van het cursusmateriaal moeten nader worden afgestemd in het offertestadium (#). Voor het ontwikkelen van nieuwe cursussen en het geven van cursussen worden afzonderlijke overeenkomsten afgesloten, dat valt dus buiten het Beheer & Onderhoudcontract.

Indien wijzigingen in de apparatuur van de opdrachtnemer en/of de apparatuur van de opdrachtgever en/of de systeemprogrammatuur tot gevolg hebben dat wijzigingen in de applicatie nodig zijn, dan wordt de applicatie in overleg met de opdrachtgever aangepast c.q. gewijzigd. Dergelijke werkzaamheden vallen buiten het reguliere Beheer & Onderhoud, hiervoor zal dus een afzonderlijke overeenkomst worden afgesloten. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van voorgenomen wijzigingen in de apparatuur van opdrachtgever en/of van de bij de opdrachtgever aanwezige systeemprogrammatuur.

De kosten van extra inspanning in nieuwbouwprojecten tengevolge van fouten in de moederversie van de applicatie zullen niet zonder meer verhaald worden op het budget van het beheer- en onderhoudcontract.

De werkzaamheden met betrekking tot de te verwachten toekomstige omschakeling naar ArcInfo 8 vallen buiten het Beheer & Onderhoud van Baseline, hiervoor zal een afzonderlijke opdracht geformuleerd worden. Na de omschakeling zal Baseline als ArcInfo 8 applicatie onderhouden en beheerd moeten worden.

7 Wensen

De taak Wensen omvat het behandelen van kleine gebruikerswensen, die de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie verhogen. Het gaat hierbij om het zogeheten adaptief onderhoud. In goed overleg met de opdrachtgever zal vastgesteld worden, welke wensen gehonoreerd zullen worden. De Wensenlijst zal daarbij als hulpmiddel dienen.

7.1 Werkzaamheden wensen

Onderstaande werkzaamheden vallen onder de taak Wensen:

- Het afhandelen van wensen. Wensen worden in principe afgehandeld in volgorde van prioriteit.
- Van elke wens met voldoende hoge prioriteit wordt gestart met het maken van een schatting door de opdrachtnemer. In overleg met de opdrachtgever wordt een bindende schatting voor het aantal uren inspanning dat nodig is voor het realiseren van de wens vastgesteld. In de urenschatting is de urenschatting zelf en de (interne) controle op de realisatie van de wens verwerkt, maar niet de introductie in de moederversie. De inspanning voor deze schatting bedraagt maximaal xx dag(en) (#).
- Het bijhouden van de Wensenlijst.

7.2 Afspraken met betrekking tot wensen

Onderstaande afspraken tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer zijn van belang bij de afhandeling van wensen:

De opdrachtnemer en de opdrachtgever kunnen overeenkomen dat in een bepaalde periode bepaalde wensen met voorrang moeten worden opgelost, bijvoorbeeld in verband met een uitlevering.

Indien aan de oplossing van een wens begonnen wordt, dient deze oplossing zo snel mogelijk geïntroduceerd te zijn in de moederversie waarbij de maximale doorlooptijd xx maanden is (#).

De garantieregeling met betrekking tot de kwaliteit van de geleverde herstelwerkzaamheden (zie paragraaf 6.2) geldt ook met betrekking tot de kwaliteit van de gerealiseerde wensen.

Indien een wens wordt gerealiseerd, gebeurt dit tegen het geschatte aantal uren. Deze schatting staat ook vermeld op de wensenlijst.

Indien de schatting van de tijdsinspanning voor het realiseren van een wens hoger is dan xx uur dan wordt de wens opnieuw aan de contactpersoon van de opdrachtgever voorgelegd om de prioriteit bij te kunnen stellen (#). Indien de schatting hoger is dan xx uur dan wordt door de opdrachtnemer een specificatie van de activiteiten en de urenbesteding aan de opdrachtgever voorgelegd alvorens met de realisatie van de wens te beginnen (#). In overleg met de opdrachtgever wordt bepaald of de wens gerealiseerd wordt. Indien de wens gerealiseerd wordt, zullen nadere afspraken gemaakt worden omtrent functionele

specificaties, acceptatiecriteria, acceptatieperiode en introductie in de moederversie van het op te leveren product.

Indien een wens dermate ingrijpend is dat een projectmatige aanpak aan te raden is zal, op initiatief van de opdrachtnemer, overleg plaatsvinden tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever. Indien besloten wordt dat een projectmatige aanpak nodig is zal de opdrachtnemer in opdracht van de opdrachtgever hiervoor een offerte uitbrengen.

Wensen kunnen slechts aangemeld worden via de Helpdesk (zie paragraaf 10.1). De gebruikers zullen een wens via de Helpdesk bij de opdrachtnemer melden. De afhandeling van de wens door de Helpdesk staat beschreven in hoofdstuk 11.

De wensen worden genoteerd in de Wensenlijst. Aan de wensen wordt een zekere prioriteit toegekend door de contactpersoon van de opdrachtgever. Hierbij wordt hetzelfde onderscheid gemaakt als bij de prioriteiten van problemen in hoofdstuk 6.2.

8 Opname nieuwe programmatuur

Ook voor de opname van nieuwe programmatuur in de applicatie Baseline geldt dat een volledige procedure nog moet worden opgesteld (zie hoofdstuk 18). In dit hoofdstuk staan de belangrijkste taken van de opdrachtnemer met betrekking tot het opnemen van nieuwe programmatuur beschreven.

8.1 Werkzaamheden opname nieuwe programmatuur

De werkzaamheden die de opdrachtnemer uitvoert bij de opname van nieuwe programmatuur zijn:

- Het uitvoeren van een kwaliteitscontrole van de door een nieuwbouwproject aangeleverde programmatuur en documentatie aan de hand van de voor Baseline geldende normen en/of richtlijnen.
- Het opstellen van een controlerapportage met de bevindingen van de bovengenoemde kwaliteitscontrole. Het controlerapport bevat een advies aan de opdrachtgever over de geschiktheid van de nieuwe programmatuur voor opname in Baseline Beheer & Onderhoud. Op het advies met betrekking tot de geschiktheid voor opname van nieuwe programmatuur heeft de projectleider van een nieuwbouwproject geen invloed, hij krijgt het advies ter kennisgeving. Eventuele afwijkingen ten opzichte van voor Baseline geldende normen en/of richtlijnen die door de contactpersoon van de opdrachtgever zijn goedgekeurd, worden in het controlerapport vastgelegd. De controlerapportage wordt geparafeerd door de contactpersoon van de opdrachtgever en de contactpersoon van de opdrachtnemer.
- Het voeren van (coördinerend) overleg met de opdrachtgever van het nieuwbouwproject. Als regel is dat een andere contactpersoon dan de contactpersoon voor het Beheer & Onderhoudcontract.
- Het daadwerkelijk inbrengen van de nieuwe programmatuur en documentatie in de moederversie van de applicatie. Dit kan pas nadat de contactpersoon van de opdrachtgever schriftelijk toestemming tot opname heeft gegeven.
- Elk opnameproject wordt afgesloten met een opnamerapportage. Deze opnamerapportage wordt geparafeerd zowel door de contactpersoon van de opdrachtgever als door de contactpersoon van de opdrachtnemer.
- De via opnameprojecten geïntroduceerde nieuwbouwproducten worden in het kader van onderhoud op de zogeheten Updatelijst geplaatst met de datum van de introductie.

9 Uitlevering gebruikersversie

Een uitlevering behelst alle werkzaamheden van het gereed maken van een gebruikersversie van de programmatuur tot de daadwerkelijke uitlevering aan de gebruikers. In dit hoofdstuk worden eerst de werkzaamheden vermeld die daaronder vallen, vervolgens wordt aangegeven welke afspraken gemaakt moeten worden met de opdrachtnemer bij het opstellen van een beheer en onderhoudcontract.

9.1 Werkzaamheden uitlevering gebruikersversie

De volgende werkzaamheden moeten door de opdrachtnemer in het kader van de uitlevering van een gebruikersversie worden verricht:

- Het voorbereiden van de gebruikersversie van de meest recente moederversie van de applicatie Baseline, versie 3.1. Hieronder vallen het, waar nodig, aanpassen van de programmatuur en de documentatie, het compileren van de Fortran en C++ programmatuur en het uitvoeren van tests.
- Het vertalen van de broncode van de gebruikersversie van Baseline in de taal die is overeengekomen met de opdrachtgever. Baseline, versie 3.1 kan in het Nederlands en in het Engels worden uitgeleverd.
- Het xx-maal per jaar uitleveren van de gebruikersversie op CD-ROM, waardoor alle gebruikers xx-maal per jaar over dezelfde versie beschikken (#). Bij de CD-ROM wordt een installatieprocedure meegeleverd.
- Het uitleveren behelst het zodanig voorbereiden van de implementatie van de gebruikersversie op de apparatuur van de gebruikers dat deze implementatie door de gebruikers zelf door middel van een eenvoudige procedure kan worden uitgevoerd.
- Voorafgaand aan de uitlevering wordt een e-mail verstuurd aan de leden van de daartoe bestemde e-mail verzendlijst, waarin de wijzigingen ten opzichte van de vorige versie en de gevolgen van die wijzigingen vermeld staan.
- Het distribueren van de gebruikersdocumentatie behorende bij de gebruikersversie onder de gebruikers. Aan iedere gebruiker wordt, bij de CD-ROM, een papieren exemplaar geleverd. Extra exemplaren zijn op te vragen bij de Helpdesk.
- Het opzetten en bijhouden van een administratie van gebruikers aan wie de gebruikersversie en de gebruikersdocumentatie van de gebruikersversie moet worden gedistribueerd.
- Van de locaties wordt een administratie van technische gegevens bijgehouden, en een logboek met een overzicht van de uitleveringen, met eventuele bijzonderheden.

9.2 Afspraken met betrekking tot uitlevering gebruikersversie

Met betrekking tot het voorbereiden en het uitleveren van de gebruikersversies worden de volgende afspraken gemaakt met de opdrachtnemer:

Per uitlevering wordt een vaste prijs berekend voor alle (voorbereidende) activiteiten die samenhangen met een uitlevering.

De opdrachtnemer verplicht zich een uitlevering binnen uiterlijk xx weken te voltooien (#). Overschrijding van deze termijn zal leiden tot een nader af te spreken boete (#). De opdrachtnemer meldt het voltooien van een uitlevering schriftelijk aan de opdrachtgever.

Uitleveringen vinden, afhankelijk van de afgesproken uitleverfrequentie, op een vast tijdstip in het jaar plaats (#). Bij het voorkomen van bijzondere omstandigheden kan de start van een uitlevering enkele weken verschuiven ten opzichte van de afgesproken data. Het verschuiven van een startdatum van een uitlevering zal steeds in wederzijdse overeenstemming moeten plaatsvinden en wordt schriftelijk vastgelegd.

De locaties zoals genoemd in paragraaf 3.1 dienen als standaardlocaties. Indien uitleveringen op andere locaties gewenst zijn, dienen deze tenminste xx weken vóór de start van de uitlevering aan de opdrachtnemer bekend te worden gemaakt (#). Het maximale aantal locaties is xx per uitlevering (#). Indien meer dan xx locaties gewenst zijn, maken de contactpersoon van de opdrachtgever en de contactpersoon van de opdrachtnemer hierover in overleg nadere afspraken.

Voor aanvang van het uitvoeren van een uitlevering geeft de opdrachtnemer aan welke problemen zijn opgelost en welke wensen zijn gerealiseerd in de nieuwe gebruikersversie. De uitlevering zal niet eerder als beëindigd worden beschouwd dan wanneer de bedoelde toezeggingen in de betreffende gebruikersversie verwerkt zijn.

Eventuele knelpunten die door verandering van de apparatuur of programmatuur bij de gebruikers door de opdrachtnemer in het kader van een uitlevering worden gesignaleerd, worden besproken met de contactpersoon van de opdrachtgever. Beslissingen hierover worden schriftelijk vastgelegd.

10 Gebruikersondersteuning

De gebruikersondersteuning vindt plaats vanuit een helpdesk. De Helpdesk wordt ingericht en bemand door en bij de opdrachtnemer. In dit hoofdstuk staan de werkzaamheden genoemd die door de Helpdesk worden uitgevoerd ten behoeve van de gebruikersondersteuning. Ook de te maken afspraken met betrekking tot de gebruikersondersteuning worden vermeld.

10.1 Werkzaamheden gebruikersondersteuning

De door de opdrachtnemer in het kader van gebruikersondersteuning te verlenen diensten omvatten de volgende activiteiten:

- Het afhandelen van probleemmeldingen, dit staat verder uitgewerkt in paragraaf 11.1.
- Het op aanvraag gereedmaken en versturen van de documentatie en/of de Baseline rapporten.
- Het ondersteunen van de gebruikers bij het zoeken naar de oorzaken van problemen bij het gebruik van de applicatie.
- Het ondersteunen van de gebruikers bij het zoeken naar fouten bij het invoeren van gegevens in de applicatie en bij het oplossen van die fouten.
- Het adviseren van de gebruikers ten aanzien van het optimale gebruik van de applicatie.
- Het eenmaal per jaar organiseren van een Baseline Gebruikersdag. De contactpersoon van de opdrachtnemer neemt zelf ook deel aan de Baseline Gebruikersdag.
- Het eenmaal per jaar uitbrengen van een Baseline Nieuwsbrief, waarover de opdrachtgever de eindredactie voert. De Nieuwsbrief is tevens de aankondiging/uitnodiging voor de Baseline Gebruikersdag.
- Het bijhouden van de Gebruikersmeldingenlijst.
- Het voeren van coördinerend overleg met ontwikkelaars van nieuwe of vernieuwde programmatuur bestemd voor opname in de Baseline beheeromgeving. Overige werkzaamheden zoals het verschaffen van technische informatie over de beheeromgeving aan nieuwbouwontwikkelaars en de uitgifte van nummers voor het Vertaalprogramma. Dat laatste gebeurt in overleg met de uitvoering van de deeltaak onderhoud (hoofdstuk 6).
- Het op aanvraag uitleveren van broncode.
Hiervoor is vooraf schriftelijke toestemming nodig van de contactpersoon van de opdrachtgever.
- Het opstellen en bijwerken van een overzicht met ontwikkelprojecten.

10.2 Afspraken met betrekking tot gebruikersondersteuning

Onderstaande afspraken moeten worden opgenomen in de Beheer & Onderhoudovereenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer:

Op iedere gebruikers/uitleverlocatie (zie paragraaf 3.1) treedt één gebruiker op als contactpersoon voor het Beheer & Onderhoud. Communicatie met de Helpdesk verloopt via deze contactpersoon.

Problemen die optreden in door gebruikers c.q. ontwikkelaars zelf ontwikkelde programmatuur, die niet veroorzaakt worden door fouten of tekortkomingen van de programmatuur in de moederversie van de applicatie, komen niet in aanmerking voor ondersteuning en/of behandeling door het Beheer & Onderhoudteam van Baseline.

De gebruikersondersteuning en het onderhoud richten zich voornamelijk op de informatica-technische aspecten van de programmatuur. Fouten en problemen anders dan van informatica-technische aard die in het kader van de gebruikersondersteuning of anderszins aan het Beheer & Onderhoudteam van de opdrachtnemer bekend worden, zullen worden gerapporteerd aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

Om op een adequate wijze te kunnen communiceren met een gebruiker heeft de opdrachtnemer, naast kennis met betrekking tot de informatica-technische aspecten van de programmatuur en de apparatuur, gedegen kennis nodig met betrekking tot de data die in Baseline wordt be- en verwerkt. Het gaat daarbij over kennis met betrekking tot de opbouw en de inhoud van de data. Deze aanvullende kennis is tevens nodig om snel in te kunnen schatten of een probleem een programma-technische of een data-technische oorzaak heeft.

De opdrachtnemer moet op de hoogte zijn van de ontwikkelingen met betrekking tot ArcInfo 8 om gebruikersvragen over dit onderwerp te kunnen behandelen.

Indien bij de opdrachtnemer onvoldoende kennis aanwezig is om een gemeld probleem adequaat te kunnen afhandelen kan de contactpersoon van de opdrachtnemer in voorkomende gevallen een beroep doen op de kennis van de opdrachtgever. Hierover moeten in het offertestadium in overleg nadere afspraken worden gemaakt (#).

11 Probleemmeldings- en fouterstelprocedure

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste werkzaamheden met betrekking tot het afhandelen van probleemmeldingen en het herstellen van fouten beschreven. Voor een consequente probleemafhandeling is het noodzakelijk dat de probleemmeldings- en fouterstelprocedures voor Baseline verder worden uitgewerkt en vastgelegd (zie hoofdstuk 11).

11.1 Afhandelen probleemmeldingen

De hier beschreven werkzaamheden met betrekking tot het afhandelen van probleemmeldingen door de opdrachtnemer vallen onder gebruikersondersteuning (zie ook hoofdstuk 10).

De gebruikers van de applicatie Baseline kunnen problemen die zij ondervinden bij het gebruik van de applicatie aanmelden bij de Helpdesk van de opdrachtnemer. De Helpdesk is op werkdagen van xx uur tot xx uur bereikbaar (#). De Helpdesk voorziet elk aangemeld probleem van een referentienummer en zet de melding op de Gebruikersmeldingenlijst. Hiermee kunnen de gebruikers altijd de status van een bepaald probleem opvragen. Per applicatie-onderdeel (ArcInfo-applicatie Baseline, Baswaq en vertaalprogramma) wordt van alle aangemelde problemen een overzicht bijgehouden.

Binnen xx werkuren na aanmelding probeert de opdrachtnemer in samenwerking met de aanmelder het probleem te reproduceren (#). Problemen die niet reproduceerbaar zijn worden wel op de Gebruikersmeldingenlijst geplaatst, maar kunnen niet verder behandeld worden. De opdrachtnemer stelt na aanmelding van een probleem vast of het een gebrek of een wens betreft. Wanneer het een gebrek betreft, wordt deze genoteerd op de Problemenlijst. Wanneer het een Wens betreft, wordt deze genoteerd op de Wensenlijst.

Als een probleem als gebrek wordt aangemerkt wordt binnen de bovengenoemde tijdslimiet van xx werkuren een schatting gemaakt van het aantal uren dat de oplossing van het gebrek zal vergen. Deze schatting wordt op de Problemenlijst vermeld en kan van invloed zijn op de prioriteitsstelling.

Uiterlijk xx werkdagen na aanmelding moet een gebruikersmelding afgehandeld zijn en het resultaat daarvan aan de gebruiker zijn medegedeeld (#).

11.2 Fouterstel

Wanneer een probleem als gebrek wordt aangemerkt zijn er verschillende mogelijkheden met betrekking tot het foutersteltraject:

- Het gebrek hoeft niet snel te worden verholpen. Het wordt nadat het is genoteerd op de Problemenlijst behandeld in het kader van onderhoud (zie hoofdstuk 6).
- Het gebrek moet snel verholpen worden en is binnen de bovengenoemde xx werkuren op te lossen. In dat geval herstelt de opdrachtnemer de fout en vallen de werkzaamheden onder gebruikersondersteuning (zie hoofdstuk 10).
- Het gebrek moet snel verholpen worden maar is niet binnen de bovengenoemde xx werkuren op te lossen. In dat geval neemt de contactpersoon van de opdrachtnemer contact op met de contactpersoon van de opdrachtgever om te overleggen hoe het

probleem zal worden afgehandeld. Er kan dan besloten worden dat het probleem voorrang krijgt en wordt opgelost in het kader van onderhoud.

Bij het uitvoeren van herstelwerkzaamheden aan de applicatie moeten de geldende programmeerstandaarden in acht worden genomen.

In overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever wordt besloten of een probleemoplossing alleen aan de aanmelder van het probleem of aan alle gebruikers direct wordt uitgeleverd. Structurele oplossingen worden altijd, in het kader van onderhoud, opgenomen in de moederversie. Op die manier komen de oplossingen bij de volgende reguliere uitlevering beschikbaar voor alle gebruikers. De te volgen werkwijze met betrekking tot tussentijdse locale uitleveringen en het gelijkschakelen van alle locaties bij reguliere uitleveringen moet nader worden uitgewerkt in het offertestadium (#).

12 Voortgangsrapportages en voortgangsbesprekingen

12.1 Voortgangsrapportages

Van iedere periode van xx kalendermaanden sinds het begin van het Beheer & Onderhoudcontract wordt door de contactpersoon van de opdrachtnemer een voortgangsrapportage opgesteld (#). De voortgangsrapportage moet uiterlijk xx weken na afloop van de betreffende periode te zijn verzonden aan de contactpersoon van opdrachtgever (#).

Inhoud voortgangsrapportages

- Gerapporteerd wordt over de in de desbetreffende periode uitgevoerde werkzaamheden en de bestede uren, gespecificeerd per deeltaak. De werkzaamheden die behoren bij de verschillende deeltaken staan beschreven in hoofdstuk 5 t/m 8.
- De bestede uren worden alleen gerapporteerd van de deeltaken waarvoor geen vaste prijs geldt, welke deeltaken dat zijn moet nader worden vastgelegd in het offertestadium (zie ook hoofdstuk 15). De cumulatieve bestedingen worden behalve in uren ook uitgedrukt in een percentage van het (deel)budget voor zover het deeltaken betreft waarvoor geen vaste prijs is afgesproken. Tevens wordt ter vergelijking het percentage verstreken tijd vanaf het begin van het contractjaar vermeld.
- Indien de uitvoering van een probleemoplossing of een wens niet binnen de overeengekomen termijn van xx maanden is geïntroduceerd, zal dit in de voortgangsrapportages worden vermeld.
- Als bijlagen bij de voortgangsrapportages worden de Problemenlijst, de Wensenlijst, de Updatelijst, de Afvoerlijst en de Gebruikersmeldingenlijst gevoegd.
- Op verzoek van de opdrachtgever wordt éénmaal per jaar een jaaroverzicht opgesteld met managementinformatie. Het jaaroverzicht bevat informatie over het aantal opgeloste problemen, de behandelde gebruikersmeldingen, de inspanning nodig gemiddeld per probleemoplossing etc.

12.2 Voortgangsbesprekingen

Voortgangsbesprekingen worden gehouden indien één van beide partijen dit wenst, maar niet vaker dan eens per xx maanden (#). De voortgangsbesprekingen worden als regel gehouden binnen xx week nadat de laatste voortgangsrapportage is verstuurd (#). De opdrachtnemer maakt notulen van de voortgangsbesprekingen en verstuurt de notulen naar de contactpersoon van de opdrachtgever.

De contactpersoon van de opdrachtgever en de contactpersoon van de opdrachtnemer evalueren jaarlijks de dienstverlening zoals uitgevoerd binnen de overeenkomst. Deze jaarlijkse evaluatie vindt plaats aan de hand van het jaaroverzicht met managementinformatie. Indien de uitkomst van de evaluatie daartoe aanleiding geeft, kan de

opdrachtgever in overleg met de opdrachtnemer besluiten tot nadere bepalingen rond het Beheer & Onderhoud van Baseline.

De opdrachtnemer is verplicht om bij een voortgangsbespreking ongevraagd de opdrachtgever te attenderen op mogelijke verbeteringen in de dienstverlening zoals die binnen de overeenkomst of de opnameprojecten wordt uitgevoerd.

Inhoud voortgangsbesprekingen

- De stand van zaken ten aanzien van de bestedingen.
- De uitgevoerde werkzaamheden.
- De prioriteitsstelling en planning van de nog te verrichten werkzaamheden.
- Meerwerk.
- De vaststelling en goedkeuring van de laatste schriftelijke voortgangsrapportage.
- Melding en bespreking van contacten met Rijkswaterstaatsdiensten en met derden, betreffende Baseline, Baswaq en het vertaalprogramma.

13 **Controle door derden**

De opdrachtgever heeft het recht om een kwaliteitstoetsing uit te laten voeren door een onafhankelijke deskundige. Tijdens deze kwaliteitstoetsing worden de door de opdrachtnemer verrichte werkzaamheden onderzocht. Het onderzoek richt zich in het bijzonder op van de betrouwbaarheid, vertrouwelijkheid, continuïteit en efficiëntie van de verrichte werkzaamheden. Het onderzoek kan ook gericht zijn op de werkelijke tijd die is besteed aan het herstel van gebreken. De uitvoering van de kwaliteitstoetsing is voor rekening van de opdrachtgever. De inhoud en de diepgang van deze toetsing worden per geval nader bepaald. De opdrachtgever stelt de opdrachtnemer tijdig schriftelijk op de hoogte van een dergelijke voorgenomen toetsing.

De opdrachtnemer is verplicht alle noodzakelijke medewerking aan dit onderzoek te verlenen. De door de deskundige aangegeven aanbevelingen ter verbetering moeten, voor zover redelijkerwijze mogelijk, worden uitgevoerd door de opdrachtnemer.

De opdrachtgever zal de onafhankelijke deskundige voor de uitvoering van de kwaliteitstoets een geheimhoudingsverklaring laten ondertekenen ten aanzien van de tijdens zijn onderzoek aan hem bekend geworden informatie van de opdrachtnemer.

De afhandeling van eventuele geschillen die ontstaan als gevolg van de uitslag van een kwaliteitsonderzoek moet worden vastgelegd in het Beheer & Onderhoudcontract (#).

14 Taken en bevoegdheden contactpersonen

In dit hoofdstuk worden de taken en bevoegdheden van de contactpersonen van de opdrachtgever en de opdrachtnemer aangegeven.

14.1 Taken en bevoegdheden contactpersoon opdrachtgever

Taken

- Paraferen van de notulen en voortgangsrapportages;
- Bijwonen van de voortgangsbesprekingen en de jaarlijkse evaluatie;
- Prioriteitsstelling m.b.t. de problemen van gebruikers;
- Toezien op het nakomen van de gemaakte afspraken.

Bevoegdheden

- Is bevoegd tot het paraferen van notulen en voortgangsrapportages;
- Stuurde de opdrachtnemer aan en is hiertoe als enige bevoegd;
- Is meer in het algemeen bevoegd tot het maken van afspraken binnen het kader van de Beheer & Onderhoudsovereenkomst;
- Is niet bevoegd tot het maken van bindende afspraken ten aanzien van contractwijzigingen; Treedt op als contactpersoon ten aanzien van de omvang van de werkzaamheden en eventuele prijswijzigingen.

14.2 Taken en bevoegdheden contactpersoon opdrachtnemer

Taken

- Opstellen van voortgangsrapportages en jaaroverzicht met managementinformatie;
- Bijwonen en notuleren van de voortgangsbesprekingen en de jaarlijkse evaluatie;
- Paraferen van de notulen en de voortgangsrapportages;
- Toezien op de gemaakte afspraken;
- Toezien dat de problemen met de door de contactpersoon van de opdrachtgever aangegeven prioriteit worden afgehandeld;
- Bewaken van de contractbestedingen.
- Meer algemeen het in overleg met de opdrachtgever coördineren en plannen van de dienstverlening.

Bevoegdheden

- Is bevoegd de notulen en voortgangsrapportages te tekenen namens de opdrachtnemer;
- Is als enige bevoegd opdrachten te accepteren van en verplichtingen aan te gaan met de contactpersoon van de opdrachtgever, voor zover deze binnen dit contract vallen;
- Is meer in het algemeen bevoegd tot het maken van afspraken met de contactpersoon van de opdrachtgever binnen het kader van de Beheer & Onderhoudsovereenkomst.

15 Verrekenen van de kosten

De omvang van de werkzaamheden van de verschillende deeltaken moet worden vastgelegd in het Beheer & Onderhoudcontract (#). Daarbij zal voor het verrekenen van de kosten onderscheid gemaakt worden tussen deeltaken die voor een vaste prijs worden uitgevoerd en deeltaken waarvoor een bepaalde capaciteit per jaar wordt afgesproken tegen een bepaald uurtarief (#).

In onderstaand overzicht is een voorbeeld uitgewerkt van de onderverdeling tussen deeltaken die worden uitgevoerd tegen een vaste prijs en deeltaken waarvoor een capaciteit wordt afgesproken:

Deeltaak	Capaciteit	Vaste prijs
Basisondersteuning	x	
Beheer		x
Uitlevering gebruikersversie		x
Onderhoud	x	
Wensen	x	
Gebruikersondersteuning	x	
Voortgangsrapportages/Projectmanagement		x

Wanneer werkzaamheden waarvoor een capaciteit met bijbehorend uurtarief is afgesproken worden uitgevoerd door medewerkers met een ander persoonlijk uurtarief, dan wordt een aantal uren in rekening gebracht dat afgeleid wordt uit het werkelijk aantal bestede uren.

Indien, op verzoek of met toestemming van de contactpersoon van de opdrachtgever, het budget van een deeltaak overschreden wordt, zal het aantal meer bestede uren, indien mogelijk, verrekend worden met de uren van één of meer andere deeltaken. Daarbij wordt rekening gehouden met de aan de deeltaken gekoppelde uurtarieven.

16 Plaats van uitvoering werkzaamheden

In principe worden de werkzaamheden voor het Beheer & Onderhoud van Baseline uitgevoerd bij de opdrachtnemer. Alleen als het niet anders kan worden de werkzaamheden bij de opdrachtgever of elders uitgevoerd, nadat de opdrachtgever hiervoor toestemming heeft gegeven. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij het voorbereiden van uitleveringen op HP- of SUN-systemen (zie paragraaf 3.2).

De opdrachtgever en de opdrachtnemer zullen in voorkomende gevallen het personeel van de andere partij toegang verlenen tot de plaats waar de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd.

De opdrachtgever heeft het recht om de plaats waar de werkzaamheden moeten worden verricht te wijzigen. De opdrachtgever moet de opdrachtnemer hiervan ten minste xx werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden op de hoogte brengen (#). De gevolgen van een dergelijke wijziging voor de kosten en de planning zullen worden verrekend.

17 Gebruik apparatuur van opdrachtnemer

Voor de werkzaamheden die beschreven staan in dit Beheer & Onderhoudplan voor Baseline wordt gebruik gemaakt van de apparatuur van de opdrachtnemer. Voor de voorbereiding van uitleveringen op HP- en SUN-systemen kunnen, bij wijze van uitzondering, in overleg met de opdrachtgever andere afspraken gemaakt worden (zie paragraaf 3.2).

In het Beheer & Onderhoudcontract voor Baseline moeten voor het gebruik en het beheer van de apparatuur en de (systeem)programmatuur prijzen per jaar worden vastgelegd voor de periode van het contract (#). Voor zover van toepassing moet daarbij vermeld worden welk percentage van de capaciteit van de apparatuur wordt gebruikt voor het Beheer & Onderhoud van Baseline.

Onder beheer wordt in dit kader ook verstaan het installeren, onderhouden en vernieuwen van de apparatuur en systeemprogrammatuur van de opdrachtnemer, inclusief alle overleg met leveranciers hiervan. Tevens wordt hieronder verstaan het bijhouden van kennis bij de opdrachtnemer die nodig is om op adequate wijze om te gaan met de apparatuur en de systeemprogrammatuur.

18 Voortraject beheer en onderhoud

Op dit moment (november 2000) is de situatie zodanig dat eerst een voortraject doorlopen moet worden voordat een Beheer & Onderhoudcontract kan worden opgesteld en het Beheer & Onderhoud voor Baseline in werking kan treden. In onderstaand overzicht wordt een aanzet gegeven voor de werkzaamheden die in het voortraject moeten worden uitgevoerd.

Vorbereiden organisatie

De organisatie aan de kant van de opdrachtgever moet worden voorbereid op de nieuwe vorm van het beheer en onderhouden van Baseline. Dit betekent onder andere dat er tijd moet worden vrij gemaakt voor het voortraject, de omschakeling en de overdracht van het Beheer & Onderhoud van Baseline. Daarnaast moet worden bepaald wie de contactpersoon van de opdrachtgever wordt. Ook de contactpersonen van alle gebruikerslocaties moeten bekend worden.

Opstellen procedures

Het Beheer & Onderhoud van Baseline moet over procedures kunnen beschikken voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Op dit moment zijn er voor Baseline geen procedures beschikbaar. Het is aan te raden de onderstaande procedures te ontwikkelen voor aanvang van het Beheer & Onderhoud van Baseline.

- *Basisdocument met procedures voor Beheer & Onderhoud van Baseline.*
 - Beschrijving van de Baseline Beheer & Onderhoud omgeving en exacte omschrijving van de applicatie-onderdelen die onder Baseline Beheer & Onderhoud vallen;
 - Informatica-technische kwaliteitseisen en programmeerstandaarden;
 - Backupprocedure;
 - Test(hulp)procedures, hierbij moet ook gezorgd worden voor, bij voorkeur twee, representatieve testsets;
 - Debugprocedure;
 - Controleprocedures;
 - Omgevingsprocedures (HP, SUN, NT);
 - Installatieprocedures;
 - Uitleverprocedure, waaronder het vertalen van nummers naar strings in de gewenste taal;
 - Algemene hulpprocedures (bijv. voor prints, file-overzichten, e.d.).
- *Procedures voor opname nieuwe programmatuur in Baseline.*
 - Procedure voor uitgifte nummers Vertaalprogramma en versiebeheer ASCII-bestanden Vertaalprogramma;
 - Eisen aan aangeleverde nieuwe programmatuur en bijbehorende documentatie; Garantiereregelingen bij nieuwbouwprojecten;
 - Acceptatietest voor opname nieuwe programmatuur;
 - Test(hulp)procedures, hierbij kan gebruik gemaakt worden van bovengenoemde, representatieve testsets.
- *Installatieprocedure voor Baseline gebruikers.*

Een gebruikersvriendelijke installatieprocedure die bij de uitlevering van een nieuwe versie bij de CD-ROM wordt meegeleverd.

- *Procedure Gebruikersondersteuning Baseline.*
 - Probleemmeldings- en probleemafhandelingsprocedure;
 - Fouterstelpprocedure.

Bijwerken bestaande documentatie

De bestaande documentatie van Baseline, versie 3.1 moet worden bijgewerkt met de documentatie van de nieuwste ontwikkelingen.

De aannames die in Baswaq worden gedaan moeten nog worden opgenomen in de technische documentatie.

19 Nader in te vullen in offertestadium

Behalve de concrete invulling van de uitvoering van de taken van het Beheer & Onderhoud zullen een aantal zaken die in dit Beheer & Onderhoudplan staan beschreven nader moeten worden ingevuld in het offertestadium.

In onderstaand schema zijn alle punten die in de tekst reeds worden aangehaald, maar die in het offertestadium moeten worden uitgewerkt (met (#) gemarkeerd) bij elkaar gezet.

Hoofdstuk	Nader uit te werken
3	Afstemmen gebruik HP- of SUN-station van de opdrachtgever voor de voorbereiding van nieuwe uitleveringen als de opdrachtnemer daar zelf niet over beschikt (indien van toepassing).
5.1	Opstellen en verbeteren van de structuur van de Beheeromgeving.
5.1	Organiseren, uitvoeren en bewaken van het versiebeheer van de applicatie.
5.1	Het beheren van de Baseline rapporten, memo's en cursusmaterialen.
5.2	Aantal versies van backups van verschillende ouderdom die bewaard moeten worden. De minimale ouderdom van de oudste backup.
6.2	Maximale doorlooptijd bij het oplossen van problemen.
6.2	Maximaal toelaatbaar percentage performanceverlies a.g.v. wijzigingen in de programmatuur.
6.2	Aantal dagen waarbinnen een gebrek moet zijn opgelost, als dit gebrek tot gevolg heeft dat de applicatie niet meer is op te starten.
6.2	Aantal dagen waarbinnen een gebrek moet zijn opgelost, als dit gebrek tot gevolg heeft dat de functionaliteit ernstige gebreken vertoont, maar nog kan worden gebruikt.
6.2	Maximale aantal werkdagen dat de applicatie in verband met een gebrek buiten werking is, voordat tijdelijke maatregelen genomen moeten worden.
6.2	Specificeren wanneer een wijziging dermate ingrijpend is dat een projectmatige aanpak aan te raden is.
6.2	Opstellen garantieregeling met betrekking tot de uitgevoerde herstelwerkzaamheden.
6.2	De werkwijze en afspraken met betrekking tot het bijwerken van het cursusmateriaal.
7.1	De maximale tijd die besteed wordt aan het inschatten van de tijdsinspanning die nodig is voor het realiseren van een wens.
7.2	Maximale doorlooptijd voor het realiseren van een wens.
7.2	Aantal uren ingeschatte tijdsinspanning voor het realiseren van een wens, waarboven de opdrachtnemer contact op neemt met de opdrachtgever.
7.2	Aantal uren ingeschatte tijdsinspanning voor het realiseren van een wens, waarboven de opdrachtnemer specificatie van de activiteiten en de urenbesteding aan de opdrachtgever voorlegt.
9.1	Het aantal maal per jaar dat de gebruikersversie op CD-ROM wordt uitgeleverd.
9.2	Het maximale aantal weken waarbinnen een uitlevering moet zijn voltooid.
9.2	De boete die wordt gerekend bij overschrijding van het maximale aantal weken waarbinnen een uitlevering moet zijn voltooid
9.2	Het vaste tijdstip/de vaste tijdstippen waarop, afhankelijk van de afgesproken uitleverfrequentie, de uitleveringen plaatsvinden.
9.2	Het minimale aantal weken tussen het moment dat de opdrachtgever afwijkende uitleverlocaties aan de opdrachtnemer bekend maakt en de start van de uitlevering.
9.2	Het maximale aantal uitleverlocaties.
10.2	Afspraken over de voorwaarden waaronder de opdrachtnemer in het kader van de gebruikersondersteuning een beroep kan doen op de kennis van de opdrachtgever.
11.1	Uren waarop de Helpdesk bereikbaar is.

11.1	Het maximale aantal werkuren waarbinnen de opdrachtnemer een gemeld probleem, in samenwerking met de aanmelder, gereproduceerd heeft. Dit is tevens het aantal werkuren waarbinnen een schatting voor de benodigde tijd voor de oplossing van het probleem moet worden gegeven.
11.1	Het maximale aantal werkdagen na aanmelding waarbinnen een gebruikersmelding afgehandeld moet zijn en het resultaat daarvan aan de gebruiker moet zijn medegedeeld.
11.2	De te volgen werkwijze met betrekking tot tussentijdse locale uitleveringen en het gelijkschakelen van alle locaties bij reguliere uitleveringen.
12.1	De lengte van de periode (aantal maanden) waarover een voortgangsrapportage moet worden opgesteld.
12.1	Het maximale aantal weken na afloop van de bovenbedoelde periode waarbinnen de voortgangsrapportage moet zijn verzonden aan de contactpersoon van de opdrachtgever.
12.2	De maximale frequentie voor het houden van voortgangsbesprekingen.
12.2	Het aantal weken, na het versturen van de voortgangsrapportage, waarbinnen het voortgangsoverleg als regel plaatsvindt.
13	De afhandeling van eventuele geschillen die ontstaan als gevolg van de uitslag van een kwaliteitsonderzoek door derden in opdracht van de opdrachtgever.
15	Het vastleggen van de omvang van de werkzaamheden van de verschillende deeltaken.
15	Onderscheid maken tussen deeltaken die voor een vaste prijs worden uitgevoerd en deeltaken waarvoor een bepaalde capaciteit per jaar wordt afgesproken en tegen een bepaald uurtarief.
16	Het minimale aantal werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden die de opdrachtgever in acht moet nemen bij het doorgeven van een wijziging met betrekking tot de plaats waar de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd.
17	Prijsafspraken voor het gebruik en het beheer van de apparatuur en de (systeem)programmatuur van de opdrachtnemer.

Aanvullend op het bovenstaande overzicht moet ook de invulling van de volgende zaken in het offertestadium worden afgestemd:

- De overdracht van kennis met betrekking tot de beheer- en onderhoudswerkzaamheden voor Baseline van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer.
- Het volgen van eventuele aanvullende opleidingen door de opdrachtnemer.
- Uurtarieven en toeslagpercentages.
- Betaling en factureringsschema.
- Geheimhouding en beveiligingsmaatregelen; Verzekering.
- Garantieregeling.

