

BIJLAGE E

Programma van Eisen

Ten behoeve van

*Openbare Europese aanbesteding
Opvang Informatiebeveiliging incidenten*



Colofon

Titel: Openbare Europese aanbesteding: Opvang Informatieveiligheid incidenten

Auteur(s): Marja Hissink / Farisha Koerban

Contactpersoon: Farisha Koerban

Vervangend contactpersoon: Tina Duinkerken

Kenmerk: Z1789

Het Waterschapshuis, 30-05-2023

Stationsplein 89, 3818 LE Amersfoort

Postbus 2180, 3800 CD Amersfoort

T: 033 460 31 00, F: 033 460 31 01

www.hetwaterschapshuis.nl, inkoop@hetwaterschapshuis.nl

Bijlage E Programma van Eisen

Eisen 1. Algemeen	
A1.1	Inschrijver verklaart door Inschrijving zich te onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de Inschrijvers kan beperken.
A1.2	Opdrachtnemer gaat door Inschrijving akkoord met de inhoud van alle Aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen Aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
A1.3	Inschrijver verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen.
A1.4	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij Inschrijving aangeboden is.
A1.5	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de Opdrachtgever, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.
A1.6	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)AVG) en aanverwante wetgeving. De Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgegevens eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
A1.7	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
A1.8	Alle communicatie en rapportages zullen in het Nederlands gevoerd en aangeleverd worden.

Eisen 2. Juridisch	
J2.1	Op deze Dienstverlening zijn de Algemene Waterschapsvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (AWVODI-2018) van toepassing. De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de Inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
J2.2	Opdrachtnemer brengt de contactpersoon van de Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de Diensten niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
J2.3	Indien de Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden, om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie of andere tekortkomingen die aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is Opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met Opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventueel hogere prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de Diensten door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd

	van de Raamovereenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.
J2.4	Door het indienen van een Inschrijving maken de door Opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de dienstverlening.

Eisen 3. Commercieel	
C3.1	De door Inschrijver aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief (niet gelimiteerd) salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur/software/hardware (die nodig zijn bij het in het kaart brengen en oplossen van een informatieveiligheid incident), verzekeringen, reis- en verblijfskosten, reistijd, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg etc.
C3.2	Verlagingen van wettelijke heffingen zoals het btw-percentage dient Opdrachtnemer te allen tijde te melden en de tarieven dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.
C3.3	Alle in de Aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en/of aantallen zijn indicatief. Opdrachtnemer kan aan deze bedragen en/of aantallen geen rechten in termen van (minimaal en maximaal) afzet/omzet ontleen.

Eisen 4. Algemeen t.a.v. de Dienstverlening	
D4.1	Opdrachtnemer levert 24x7 incident response diensten aan bij Deelnemers om ten tijde van een informatieveiligheid incident bij Deelnemers steunen bij herstel van een calamiteit en het leveren van forensische ondersteuning.
D4.2	Opdrachtnemer verplicht zich er dan toe om zijn informatiebeveiligingsbeleid en/of certificaat in stand te houden gedurende de duur van de Raamovereenkomst.
D4.3	Inschrijver heeft een erkend particulier recherchebureau met een vergunning van het Ministerie van Justitie & Veiligheid en verplicht zich er toe om deze in stand te houden gedurende de Raamovereenkomst
D4.4	Opdrachtnemer heeft voor het uitvoeren van haar dienstverlening directe contacten bij diverse autoriteiten zoals politie, Team Hightech Crime, juristen, NCSC etc.

Eisen 5. Onboarding	
O5.1	Nadat een potentiële deelnemer de "Verklaring voor Deelname" heeft getekend, kan Deelnemer gebruik maken van de Diensten van Opdrachtnemer.
O5.2	Opdrachtnemer is in staat om uiterlijk binnen 1 maand na ingang van de Raamovereenkomst tenminste 8 Deelnemers in te richten op de Dienstverlening.
O5.3	Opdrachtnemer stemt per Deelnemer die voor het eerst gebruik wenst te maken van de Raamovereenkomst, minimaal het volgende af: -Nader Overeenkomst (tussen Deelnemer en Opdrachtnemer) -Wijze van uitvoer van Bestel -en inkoopproces -Factureringsproces -Contactpersonen en contractbeheerder bij Deelnemer

Eisen 6. Toegang, informatie, autorisatie en IT-middelen	
T6.1	In onderling overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer tijdens de onboarding stemmen beide partijen af welke handelingen uitgevoerd kunnen worden. Hieronder valt o.a.: • Toegang tot faciliteiten zoals locaties; • Toegang tot fysiek hardware apparatuur en netwerken; • Toegang tot software; • Het verzamelen, opslaan, bewerken en delen van informatie.
T6.2	De Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat hij in redelijke mate op de hoogte is van het IT-landschap van de Deelnemer. Na de onboarding zal Opdrachtnemer jaarlijks toetsen of de door hem vergaarde kennis nog "up to date" is.
T6.3	Er worden afspraken gemaakt tussen Deelnemer en Opdrachtnemer hoe, en in hoeveel mate, er toegang verleend wordt tot het IT-landschap van Deelnemer de dienstverlening van Opdrachtnemer wordt ingeroepen. Deelnemer is verantwoordelijk voor het tijdelijk toegang verschaffen tot het IT-landschap van deelnemer en eventuele fysieke locaties.
T6.4	Opdrachtnemer overlegt met Deelnemer wat aan software en/of hardware wordt geïnstalleerd, indien nodig bij de uitvoering van de Dienst. Hierbij sluit Opdrachtnemer zoveel mogelijk aan op wat reeds is geïnstalleerd bij Deelnemer ingezette software en/of hardware door Opdrachtnemer betreft "schone" apparatuur en is dus niet gebruikt bij andere klanten of binnen andere omgevingen.
T6.5	Opdrachtnemer beschikt over eigen tools om inzicht in modus operandi van threat actoren te kunnen krijgen en forensisch onderzoek te kunnen doen.
T6.6	Alle hardware en/of software die door Opdrachtnemer wordt geleverd voor installatie op eigendommen van Deelnemer blijft eigendom van Opdrachtnemer, tenzij anders is overeengekomen.

Eisen 7. Service Level Agreement	
S7.1	Opdrachtnemer voert binnen 1 uur na melding, 24/7, 365 dagen per jaar de eerste triage uit.
S7.2	Opdrachtnemer geeft binnen 2 uur na de melding een schriftelijke bevestiging van de melding evenals de uitslag van de eerste triage bij Deelnemer en CERT-WM.
S7.3	Opdrachtnemer start binnen 2 uur nadat het incident bekend is met het oplossen van het incident door Deelnemer bij te staan in het incident met gekwalificeerde medewerkers van Opdrachtnemer.
S7.4	Ingeval van een incident geeft Opdrachtnemer minimaal 2x per dag terugkoppeling over de voortgang en de inzet bij Deelnemer en CERT-WM.
S7.5	Opdrachtnemer beschikt over een landelijke dekking met gekwalificeerde medewerkers binnen Nederland.
S7.6	Opdrachtnemer kan binnen 12 uur na melding met gekwalificeerde medewerkers remote en/of op locatie werken aan de case, naar gelang het incident vereist.
S7.7	Opdrachtnemer verstrekt een overzicht van de verwachte capaciteit (mensen en middelen) incl. kosten en waar mogelijk oplostijden binnen 48 uur na start werkzaamheden. Indien er onzekerheden zijn, dan dient Opdrachtnemer dat te vermelden aan Deelnemer.

Eisen 8. Service Level Agreement - Boeteclausule	
SB8.1	Opdrachtnemer garandeert dat hij de op hem rustende verplichtingen uit PVE en uit de SLA zal nakomen en de genoemde servicelevels en KPI's zal halen.
SB8.2	Indien Opdrachtnemer KPI vanuit de SLA en/of PVE per Deelnemer niet haalt, verbeurt Opdrachtnemer een boete op de volgende wijze. <i>1^e keer: 5 % van het jaarlijkse onderhoudsbedrag van de betreffende SLA; 2^e keer: 10 % van het jaarlijkse onderhoudsbedrag van de betreffende SLA; 3^e keer: 15 % van het jaarlijkse onderhoudsbedrag van de betreffende SLA; 4^e keer: 20 % van het jaarlijkse onderhoudsbedrag van de betreffende SLA; 5^e keer: 25 % van het jaarlijkse onderhoudsbedrag van de betreffende SLA.</i> <i>Het 'jaarlijks onderhoudsbedrag' betreft de jaarlijkse SLA-kosten i.h.k.v. de betreffende Nadere Overeenkomst.</i>
SB8.3	Verhoging van een boete vindt plaats indien meerdere KPI's niet gehaald worden en/of één (1) KPI meerdere keren niet gehaald wordt. Het wordt gemeten per Deelnemer.
SB8.4	In het geval Opdrachtnemer de KPI's zoals benoemd bij "Eisen 7. SLA (S7.1 t/m S7.7)" niet haalt, is Opdrachtnemer direct in gebreke. In dit geval is Deelnemer gerechtigd een derde-partij in te schakelen voor de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtnemer vergoedt aan Deelnemer het verschil in kosten tussen de kosten die Deelnemer aan deze derde betaalt, en de kosten die Deelnemer aan Opdrachtnemer had moeten betalen.

Eisen 9. Privacy	
PR9.1	Opdrachtnemer zal de toegang en de autorisaties die zijn verleend ten behoeve van de uitvoering van de dienst(en) enkel voor die doeleinden gebruiken en niet voor enig ander doeleinde.
PR9.2	Privacyverklaring: De organisatie heeft een privacyverklaring waarin is beschreven op welke wijze persoonsgegevens worden verwerkt en hoe een betrokkene, zijn of haar rechten kan uitoefenen.
PR9.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij de uitvoering van de werkzaamheden niet meer persoonsgegevens of andere gevoelige gegevens worden ingezien of anderszins verwerkt dan werkelijk noodzakelijk voor het correct uitvoeren van de Opdracht.
PR9.4	Privacybeleid: De organisatie heeft privacybeleid en procedures ontwikkeld en vastgesteld, waarin de verantwoordelijkheid is vastgelegd op welke wijze persoonsgegevens worden verwerkt, invulling wordt gegeven aan de wettelijke beginselen en hoe in een cyclisch proces wordt vastgelegd op welke wijze transparant aan de wet- en regelgeving wordt voldaan en afwijkingen worden opgelost.
PR9.5	Privacy-organisatie: De verdeling van de taken en verantwoordelijkheden, de benodigde middelen en de rapportagelijnen, zijn door de organisatie vastgelegd en vastgesteld, inclusief die bij uitwisseling van persoonsgegevens tussen organisaties, zodat ook bij doorgifte van persoonsgegevens de privacybelangen van de betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, zijn gewaarborgd

PR9.6	Privacy-bewustzijn: De organisatie waarborgt dat eenieder die persoonsgegevens verwerkt of een verwerking voorbereidt zich bewust is van de belangen van de betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, en beschouwt dit conform de verwachtingen als hoogste prioriteit om deze overtuiging toe te passen; deze betrokkenen hebben daarvoor de benodigde kennis en zijn op de hoogte van grote veranderingen in de verwachtingen.
PR9.7	Formele vastlegging handelen verwerkingsverantwoordelijke: De organisatie heeft van eenieder, die persoonsgegevens verwerkt of een verwerking voorbereidt, een actuele VOG, een actuele verklaring terzake het naleven en de kennisname van de regels omtrent privacy en het bewijs van op de hoogte zijn van de disciplinaire procedure; hiervan bestaat een overzicht.
PR9.8	Privacy in de levenscyclus: Vooraf aan het ontwerp van een gegevensverwerking en bij een verandering wordt een inschatting gemaakt van de privacy-risico's en wordt bepaald welke passende maatregelen nodig zijn; hiervoor zijn de verantwoordelijkheden duidelijk en is een proces ingeregeld voor het kunnen aantonen van het passend zijn van deze maatregelen.
PR9.9	Register van verwerkingsactiviteiten: De verwerkingsverantwoordelijke(n) en de verwerker(s) hebben hun gegevens over de gegevensverwerkingen in een register vastgelegd, daarbij biedt het register een actueel en samenhangend beeld van de gegevensverwerkingen, processen en technische systemen die betrokken zijn bij het verzamelen, verwerken en doorgeven van persoonsgegevens en dat voldoet aan de vereisten van de AVG.
PR9.10	Datalekken: De organisatie heeft de kennis georganiseerd om de oorzaak van een datalek te kunnen vaststellen en te onderzoeken, heeft daarvoor de benodigde loggegevens om herhaling te voorkomen en heeft de stakeholders vastgesteld om ze te kunnen informeren.
PR9.11	Datalekken: Opdrachtnemer meldt binnen 72 uur na ontdekken van datalek aan Opdrachtgever/Deelnemer dat er een datalek heeft plaatsgevonden waarbij persoonsgegevens van Opdrachtgever/Deelnemer betrokken zijn
PR9.12	Doelbinding op rolniveau: De organisatie behoort verwerkers gescheiden en beperkt toegang te verlenen tot persoonsgegevens, op basis van uit te voeren activiteiten die binnen een specifieke rol worden uitgevoerd en in te trekken, indien de activiteiten, noodzaak of vastgestelde doelbinding niet meer geldt voor deze persoon of rol; de verstrekte toegang is toetsbaar.
PR9.13	Toegang op taakniveau: Het verlenen van toegang tot persoonsgegevens wordt beperkt op basis van duidelijke en afgebakende taken en het doel en de verstrekte toegang is toetsbaar.
PR9.14	Logging en monitoring uitgeven toegangsrechten: De verwerking behoort op verwerkers/persoonsniveau te loggen, zodat direct of periodiek kan worden beoordeeld welke persoonsgegevens de medewerker heeft opgevraagd, ingezien en aangepast.
PR9.15	Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van de Diensten alle noodzakelijke zorg betrachten om te vermijden dat (nader) forensisch onderzoek niet goed meer kan worden uitgevoerd of de resultaten daarvan niet goed (meer) zouden kunnen worden vertrouwd.
PR9.16	Indien de Dienst bestaat uit het uitvoeren van forensisch (digitaal) onderzoek, zal Opdrachtnemer zorgdragen voor het aantoonbaar maken van de bevindingen om als bewijsmateriaal te kunnen dienen in strafrechtelijke of civielrechtelijke rechtszaken en op een voor dat doeleinde deugdelijke en betrouwbare wijze bijhouden wie op ieder moment toegang had tot of beschikking had over het bewijsmateriaal ('chain of custody').
PR9.17	Na afloop van een incident zal Opdrachtnemer alle gegevens over Deelnemer, diens werknemers of overige relaties die Opdrachtnemer heeft verwerkt, vernietigen of terug leveren aan Deelnemer, met uitzondering van gegevens die

	(a) Opdrachtnemer nodig heeft om zich gereed te houden om bij een volgend incident zo snel en effectief mogelijk op te treden en (b) Opdrachtnemer op grond van de wet verplicht is te bewaren. Op verzoek van Deelnemer verstrekt Opdrachtnemer inzage in de gegevens die Opdrachtnemer bewaart om zich gereed te houden om bij een volgend incident zo snel en effectief mogelijk op te treden. Voor zover Opdrachtnemer verplicht is om na afloop van de opdracht dergelijke gegevens te bewaren, zal Opdrachtnemer Deelnemer deugdelijk informeren over welke (categorieën) gegevens bewaard moeten worden en op grond van welke specifieke wettelijke verplichtingen.
PR9.18	Opdrachtnemer dient aan te tonen dat hij passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft geïmplementeerd om persoonsgegevens en andere gevoelige gegevens van (medewerkers, klanten of andere relaties van) Opdrachtgever/Deelnemer te kunnen verwerken.
PR9.19	De organisatie waarborgt dat eenieder die persoonsgegevens verwerkt of een verwerking voorbereidt zich bewust is van de belangen van de betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, en beschouwt dit conform de verwachtingen als hoogste prioriteit om deze overtuiging toe te passen; deze betrokkenen hebben daarvoor de benodigde kennis en zijn op de hoogte van grote veranderingen in de verwachtingen.
PR9.20	Vertrouwelijkheid/Integriteit: Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van de Diensten geen handelingen verrichten die de vertrouwelijkheid, integriteit en/of beschikbaarheid van de systemen van Deelnemer(s) en/of de daarop verwerkte gegevens in gevaar kan brengen.

Eisen 10. Bereikbaarheid	
B10.1	Opdrachtnemer beschikt over een primair aanspreekpunt voor administratieve, - en contractzaken, dat op werkdagen beschikbaar is tussen 08.30 en 17.00 Nederlandse tijd.
B10.2	Opdrachtnemer levert (onderdelen van) de dienstverlening op verzoek van Opdrachtgever/Deelnemer zowel binnen als buiten kantooruren. • Binnen kantooruren: van maandag t/m vrijdag: 8:00 t/m 18:00; • Buiten kantooruren: van 18:00 t/m 8:00; • Weekend start op vrijdag 18:00 en eindigt op maandagochtend 8:00

Eisen 11. Kennisdeling en Rapportages

K11.1	Een forensisch onderzoek/oplossen informatieveiligheid incident waarbij de Opdrachtnemer coördinator is, zal op verzoek van Opdrachtgever één of meer van de onderstaande zaken worden geleverd aan Deelnemer en/of CERT-WM. Als er géén coördinerende rol is zal Opdrachtnemer alleen bijdragen aan het rapport dat van de Opdrachtnemer zelf komt. a) op verzoek wekelijks overzicht van gemaakte uren per rol/expertise; b) maandoverzicht van gemaakte uren per rol/expertise van Opdrachtnemer. Dit overzicht vormt de basis van de maandelijkse financiële afrekening; c) statusrapport met een overzicht van de werkzaamheden die tijdens de periode zijn verricht; d) herstelplan dat aanbevolen acties documenteert voor het verhelpen van bevindingen die tijdens het onderzoek aan het licht zijn gekomen; e) rapport van relevante gegevens die tijdens het onderzoek zijn ontdekt en het karakter hebben van gegevens inbreuk gerelateerde activiteiten; f) op verzoek kan Opdrachtnemer ook een presentatie geven waarin de inhoud van het hierboven beschreven wordt samengevat. Als er geen coördinerende rol is, zal Opdrachtnemer alleen bijdragen aan het rapport dat van de Opdrachtnemer zelf komt. CERT-WM is vrij door Opdrachtnemer opgeleverde rapportages of andere resultaten van de dienstverlening, te geanonimiseerd delen met deelnemers.
K11.2	Opdrachtnemer draagt bij aan optimale kennisdeling via CERT-WM over (het oplossen van) incidenten, dusdanig dat overige deelnemers lering kunnen trekken uit de informatie die opgehaald wordt.

Eisen 12. Facturatie

F12.1	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een factuur per uitgebrachte offerte met betrekking tot de werkzaamheden.
F12.2	Facturen dienen te voldoen aan de wettelijke vereisten (zie www.belastingdienst.nl). Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: Gegevens Opdrachtnemer · Bedrijfsnaam · Adres · Telefoonnummer · KvK-nummer · Btw-nummer · IBAN-rekeningnummer · Debiteurnummer Gegevens de Aanbestedende dienst · Organisatienaam · Adres

	- Contractnummer Factuur gegevens - Factuurdatum - Factuurnummer - Ordernummer - Periode waar de factuur betrekking op heeft - Totaal factuurbedrag exclusief btw - Btw-percentage - Btw-bedrag factuur - Totaal factuurbedrag inclusief btw - Btw-nummer Kostenoverzicht als bijlage Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de facturen wordt gedurende de onboarding in overleg tussen de Deelnemer en Opdrachtnemer vastgesteld in de DAP.
F12.3	Een kostenoverzicht bevat minimaal de volgende gegevens: - Factuurdatum - Factuurnummer - Ordernummer - Periode waar de factuur/kostenoverzicht betrekking op heeft - Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing) - Prijs per onderdeel zoals opgenomen in het prijzenblad (of de offerte in het geval van aanvullende werkzaamheden) - Aantal per onderdeel zoals opgenomen in het prijzenblad (of de offerte in het geval van aanvullende werkzaamheden) - Totaal kosten (incl. en excl. btw) - In het geval van aanvullende werkzaamheden een kopie van de door de Deelnemer goedgekeurde offerte - Naam en telefoonnummer contactpersoon Opdrachtnemer
F12.4	Indien een factuur niet voldoet aan de in de Overeenkomstgenoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen 30 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de Overeenkomstgenoemde voorwaarden.
F12.5	De Deelnemer is gerechtigd om indien er sprake is van door Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen) deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan de Deelnemer.
F12.6	Indien de Deelnemer niet tijdig betaalt en de vertraging niet te wijten is aan Opdrachtnemer, kan Opdrachtnemer aanspraak maken op de wettelijke rente van het bedrag, met de betaling waarvan de Deelnemer in gebreke is, met ingang van de dag, volgend op die, waarop de betaling uiterlijk diende te geschieden. Rente van rente kan Opdrachtnemer niet vorderen.
F12.7	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van de Opdrachtgever of Deelnemer, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.

Eisen 13. Contactpersonen en Overleg

C13.1	Binnen 1 maand na afsluiten van de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer samen met de Opdrachtgever een DAP op te stellen waarin minimaal de eisen (C13.2 t/m C13.6) worden opgenomen.
C13.2	Opdrachtnemer stelt een vast beslissingsbevoegde contactpersonen aan die het contact zal onderhouden met contactpersoon van Deelnemer(s) en CERT-WM op zowel operationeel, tactisch als strategische vlak
C13.3	Opdrachtnemer benoemt interne escalatieniveau's t/m de directie inclusief het mandaat per escalatieniveau. In geval van een escalatie van een probleem rondom de Dienstverlening zullen de interne escalatieniveau's van onder naar boven worden benaderd om te komen tot een oplossing van de escalatie.
C13.4	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt er (minimaal) 1 maal per jaar een overleg plaats tussen Deelnemer(s) en Opdrachtnemer om de infra te leren kennen.
C13.5	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt er (minimaal) 2 maal per jaar een overleg plaats tussen CERT-WM en Opdrachtnemer.
C13.6	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt er (minimaal) 1 maal per jaar een tactisch/strategisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en accountmanagement van Opdrachtnemer over de uitvoering van de Raamovereenkomst en andere contractuele aangelegenheden.

Eisen 14. Personeel	
P14.1	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de Diensten conform de Aanbestedingsstukken uit te voeren.
P14.2	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering van de Dienstverlening ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring).
P14.3	Alle medewerkers van en namens Opdrachtnemer welke in een gebouw van de Deelnemer komen houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek legitimeren.
P14.4	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers welke gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bij Opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
P14.5	De Opdrachtgever kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor het inlenen van illegale werknemers. De door de overheid aan de Opdrachtgever opgelegde boetes zullen worden vergoed door Opdrachtnemer.
P14.6	Indien de Opdrachtgever niet tevreden is over de inzet van een medewerker van Opdrachtnemer kan de Opdrachtgever verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. De Opdrachtgever zal tijdig Opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.