



PROGRAMMA VAN EISEN (CONCEPT)

MANAGED SOC PROVIDER

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Leeswijzer.....	3
1.2	Documenten en wijzigingen bijlagen	3
2	Algemene eisen	3
3	Contact.....	6
4	Facturatie	6
5	Prijs & commerciële onderdelen	7
6	Functionele eisen	7
7	Onderhoud/Service management	10
8	Privacy.....	11
9	Implementatie.....	13

1 Inleiding

1.1 Leeswijzer

Deze contractbijlage maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst, met Bijlagen, tussen EDSN en Inschrijver. De geldigheidsduur van deze Bijlage is gelijk aan de geldigheidsduur van de Overeenkomst.

Deze Bijlage **C – Programma van Eisen (Concept)** bevat alle inhoudelijke randvoorwaarden, functionele- en technische eisen en gebruikerseisen die EDSN aan de Dienstverlening stelt bij aanvang en gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

1.2 Documenten en wijzigingen bijlagen

De Bijlage Programma van Eisen dient één geheel te blijven. Zowel EDSN als Opdrachtnemer kunnen gedurende contractuitvoering wijzigingen voorstellen op deze Bijlage. EDSN bepaalt of een wijziging wordt doorgevoerd. Indien aanpassingen doorgevoerd zijn, wordt het document voorzien van een nieuw versienummer en ondertekend. Vervolgens wordt het door de Contractmanager verspreid. Het beheer van het document ligt bij EDSN en deze is als zodanig verantwoordelijk voor het onderhouden van dit document.

Let op dat het document op de laatste pagina ondertekend dient te worden.

2 Algemene eisen

Eis	Omschrijving eis
2.1	Inschrijver is bekend met en gaat door Inschrijving akkoord met alle in de Aanbestedingsstukken gestelde voorwaarden en eisen, inclusief de door de EDSN gehanteerde waarderings- en beoordelingsmethodiek.
2.2	De Inschrijving en verdere correspondentie van Inschrijver dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Bewijsstukken in de aanbesteding die oorspronkelijk in een andere taal dan het Nederlands zijn opgesteld, mogen ingediend worden. De Inschrijver verplicht zich desgevraagd binnen een redelijke termijn een vertaling (opgesteld door een beëdigde vertaler) te verstrekken.
2.3	De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer op de Aanbesteding danwel de daaruit voortvloeiende Overeenkomst zijn uitdrukkelijk uitgesloten.
2.4	Inschrijver stemt er mee in dat de te sluiten Overeenkomst, waarvan de ARVODI 2018 voorwaarden onlosmakelijk onderdeel uitmaken, wordt gesloten conform de concept Overeenkomst (Bijlage [...]). (NB: wordt toegevoegd in de gunningsfase)
2.5	Inschrijving van de Inschrijver moet worden ondertekend door een op het moment van ondertekenen van de Inschrijving aantoonbaar rechtsgeldig daartoe bevoegde ondertekenaar c.q. ondertekenaars. Wanneer twee of meer personen uitsluitend gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn moeten alle te ondertekenen documenten door al deze personen worden ondertekend. Inschrijver dient bij het indienen van zijn Inschrijving de benodigde documenten in te dienen waaruit de ondertekening bevoegdheid blijkt. Uitgangspunt hiervoor is een uittreksel uit het Handelsregister van

	de Kamer van Koophandel, danwel uittreksels indien meerdere uittreksels nodig zijn om de uiteindelijk bevoegdheid van de ondertekenaar(s) aan te tonen. Als de bevoegdheid tot ondertekening niet afdoende kan worden vastgesteld aan de hand van het uittreksel(s) dan dient Inschrijver aanvullende bewijsstukken te verstrekken, zoals een aantoonbaar toereikende schriftelijke volmacht daterende van voor de Inschrijvingsdatum van de bevoegde ondertekenaar of anderszins	
2.6	De Inschrijver doet haar Inschrijving gestand vanaf het moment van Inschrijving tot aan Definitieve Gunning.	
2.7	Op de Aanbesteding en de tot stand te komen Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Geschillen die voortvloeien uit de Aanbesteding danwel de uitvoering van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in Nederland.	
2.8	EDSN is in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst gerechtigd om -zelf of via een derde partij- audits uit te (laten) voeren bij Opdrachtnemer en door hem ingeschakelde derden, waarbij: a. Opdrachtnemer en door hem ingeschakelde derden verplicht zijn om minimaal één keer per jaar medewerking te verlenen aan het uitvoeren van een audit; b. Opdrachtnemer en door hem ingeschakelde derden verplicht zijn medewerking te verlenen aan aanvullende audits (eveneens door EDSN of een derde partij uit te voeren) in het geval van een incident of indien wet- en regelgeving dit vereist; c. Opdrachtnemer en door hem ingeschakelde derden binnen een redelijke termijn, van niet meer dan twee weken, opvolging dienen te geven aan een verzoek tot c.q. aankondiging van een audit vanuit EDSN; d. Opdrachtnemer en door hem ingeschakelde derden zelf de (eventuele) kosten verband houdend met een audit dienen te dragen. De kosten van het audit onderzoek voor rekening van EDSN komen, tenzij uit de audit blijkt dat Inschrijver tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen, in welk geval de bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.	
2.9	Opdrachtnemer gaat akkoord met bijlage XX Geheimhoudingsverklaring EDSN, die van toepassing is tijdens en na de uitvoering van de overeenkomst. (NB: deze wordt in de gunningsfase toegevoegd)	
2.10	Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd ten aanzien van de Prestatie waar de Overeenkomst op ziet en signaleert (tijdig) knelpunten of kansen met als doel de diensten te verbeteren dan wel (kosten)efficiënter in te richten. Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheersen, reduceren en mitigeren van mogelijke risico's van EDSN met betrekking tot de diensten.	
2.11	Opdrachtnemer informeert EDSN tijdig en proactief over wijzingen in wet- en regelgeving die direct relevant zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.	
2.12	Gebruik van de naam, huisstijl en het logo van EDSN mag door Opdrachtnemer alleen na schriftelijke goedkeuring van EDSN. EDSN heeft het recht om op elk gewenst moment deze goedkeuring in te trekken.	
2.13	Opdrachtnemer vrijwaart EDSN tegen aanspraken van derden en stelt EDSN schadeloos voor alle kosten, verliezen, aansprakelijkheden en uitgaven (met inbegrip van advocaatkosten) als gevolg van claims van derden die voortvloeien uit: (1) vermeende inbreuk(en) op intellectuele eigendomsrechten van die derden, en (2) het niet nakomen van de Overeenkomst door	

	Opdrachtnemer EDSN zal Opdrachtnemer in het geval een derde stelt een claim te hebben daar onmiddellijk van op de hoogte brengen. Opdrachtnemer neemt op eerste verzoek van EDSN de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de hierboven genoemde claims van derden mocht worden ingesteld. Opdrachtnemer treft in het geval van een gestelde inbreuk zoals hierboven omschreven op zijn kosten alle maatregelen die kunnen bijdragen aan het voorkomen van stagnatie van de bedrijfsvoering van EDSN en tot het beperken van de door EDSN als gevolg van de (vermeende) schending te maken kosten en/of te lijden schade.
--	--

3 Contact

Eis	Omschrijving eis
3.1	Opdrachtnemer is 24/7 bereikbaar.
3.2	Opdrachtnemer is bereikbaar per e-mail. Op e-mails van EDSN wordt conform SLA van Opdrachtnemer gereageerd.
3.3	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en EDSN geschiedt in de Nederlandse taal (incl. Nederlandse helpdesk).
3.4	Opdrachtnemer biedt EDSN een vaste contactpersoon voor EDSN voor de dienstverlening (bestellingen, support, incidenten, escalatieprocedures en accountmanagement activiteiten etc.). De vaste contactpersoon is per telefoon en per e-mail bereikbaar én heeft een vervanger bij afwezigheid. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst mogen er verschillende vaste contactpersonen zijn mits er een gedegen overdracht plaatsvindt.
3.5	EDSN en Opdrachtnemer evalueren de dienstverlening en de Service Level afspraken minimaal ieder jaar. Daarvoor is van Opdrachtnemer de vaste contactpersoon beschikbaar. Zo nodig vindt op verzoek van EDSN tussentijds overleg en/of tussentijdse evaluatie plaats.

4 Facturatie

Eis	Omschrijving eis
4.1	Opdrachtnemer factureert alleen daadwerkelijk verrichte diensten en/of leveringen. Facturatie vindt plaats nadat de diensten en/of leveringen verricht zijn en nadat een geldige Purchase order verkregen is van EDSN met daarop een inkoopordernummer.
4.2	Alle facturen worden digitaal (PDF) verstuurd naar: crediteuren@edsn.nl , met inachtneming van de door EDSN gehanteerde betalingstermijn van 30 dagen.
4.3	De facturen van Opdrachtnemer voldoen aan de wettelijke eisen en vermelden het door EDSN verstrekte inkoopordernummer en de bedragen in- en exclusief BTW. Daarnaast wordt op de factuur rekening gehouden met de navolgende elementen: 1. De bedragen op de factuur komen overeen met de bedragen die zijn ingediend bij de Inschrijving (prijzenblad). 2. Opdrachtnemer verstrekt voor elke bestelling een duidelijke en gespecificeerde factuur aan EDSN 3. Facturen worden op basis van nadere overeenstemming tussen EDSN en Opdrachtnemer na levering en/of uitvoering van de werkzaamheden of na specifieke afstemming tussen EDSN en Opdrachtnemer verzonden. 4. Indien van toepassing worden er op de factuur bij productomschrijvingen en bijbehorende referentie/serienummers vermeld.

5 Prijs & commerciële onderdelen

Eis	Omschrijving eis
5.1	Er komt een Nadere overeenkomst tot stand wanneer EDSN een schriftelijk akkoord en/of een Purchase order heeft (af)gegeven op een door Opdrachtnemer uitgebrachte Offerte. In de offerte dienen de bedragen en tarieven te worden weergegeven in euro's (€) en in- en exclusief BTW. Alle prijzen behorende bij de Prestatie dienen inclusief alle bijkomende kosten te zijn, zoals maar niet limitatief: migratie/ overname kosten, parkeerkosten, verblijfkosten, reiskosten, overhead, winst, overige belastingen, heffingen en overige kosten. Opdrachtnemer brengt in het kader van een Nadere overeenkomst geen andere kosten in rekening dan in de Raamovereenkomst overeengekomen kosten.
5.2	De overeengekomen tarieven staan gedurende initiële contracttermijn van de Overeenkomst vast en kunnen daarna slechts éénmaal per jaar, worden gewijzigd met een percentage gelijk aan het percentage van de jaarlijkse stijging van het indexcijfer voor zakelijke dienstverlening of maximaal 3%, afhankelijk van de laagste indexatie zoals gepubliceerd door het CBS.

6 Functionele eisen

Eis	Omschrijving eis
	Opdrachtnemer levert 24/7 security monitoring; detectie en respons op alerts in de SIEM-oplossing van EDSN die na triage de status van beveiligingsincident krijgen. EDSN krijgt realtime inzicht in de actuele status van security events en security incidenten.
6.2	Opdrachtnemer is in staat tot security monitoring in een multi cloud omgeving die bestaat uit een combinatie van Microsoft 365 (werkplekbeheer), Microsoft Azure en AWS.
6.3	Opdrachtnemer voert triage uit op de alerts in de SIEM-oplossing van EDSN met als doel het onderscheiden van kritieke incidenten van minder belangrijke of false positives. Hierdoor kan prioriteit worden gegeven aan de meest urgente dreigingen.
6.4	Opdrachtnemer onderzoekt alerts die na triage de status van beveiligingsincident krijgen.
6.5	Opdrachtnemer meldt beveiligingsincidenten in een nader af te stemmen 'issue tracker tool'.
6.6	De opdrachtnemer verleent ondersteuning bij gemelde beveiligingsincidenten en neemt de regie zoals beschreven is in de security monitoring architectuur van EDSN.
6.7	De opdrachtnemer mag in de KA-omgeving binnen een nader te bepalen scope zelf actie ondernemen (ingrijpen: zoals het in isolatie plaatsen van gebruikers) in het geval van een beveiligingsincident.
6.8	De opdrachtnemer neemt in het CMF domein zelf geen actie aangaande beveiligingsincidenten, maar schakelt direct EDSN in.
6.9	Opdrachtnemer voert onderzoek uit naar de hoofdoorzaken van beveiligingsincidenten
6.10	Opdrachtnemer is in staat om de SIEM-oplossing van EDSN (Microsoft Sentinel) te configureren en te beheren en dit op een moderne manier doen (via code & CI/CD).
6.11	Opdrachtnemer is in staat om Microsoft Sentinel met AWS-native security tooling te integreren.
6.12	Opdrachtnemer is in staat om Microsoft Sentinel met (niet-AWS) Cloud-native tooling te integreren.

6.13	De opdrachtnemer adviseert EDSN over de bronnen die aangesloten moeten worden op de SIEM-oplossing van EDSN om security monitoring te kunnen uitvoeren in het KA en CMF domein.
6.14	Opdrachtnemer integreert bronnen met de SIEM-oplossing van EDSN (al dan niet na overleg/op aanvraag).
6.15	Opdrachtnemer optimaliseert en voegt detectieregels toe voor bronnen om de SIEM-oplossing van EDSN te optimaliseren.
6.16	Opdrachtnemer en opdrachtgever stemmen een (security) incident respons proces af die periodiek geëvalueerd wordt.
6.17	Opdrachtnemer voert threat hunting uit binnen de SIEM-oplossing van EDSN.
6.18	Opdrachtnemer biedt ondersteuning aan de door EDSN gecontracteerde incident respons partij tijdens forensisch onderzoek.
6.19	Opdrachtnemer adviseert over: - o aan te brengen verbeteringen in de security monitoring en architectuur naar aanleiding van onderzoek naar de hoofdoorzaken van beveiligingsincidenten; - o verbetering van de security posture van EDSN
6.20	De opdrachtnemer heeft gedurende de gehele looptijd van de ROVK adequaat opgeleid en gecertificeerd personeel beschikbaar om de Managed SOC dienstverlening conform het in deze Selectieleidraad beschrevene 24/7 uit te voeren.
6.21	Opdrachtnemer gaat mee en blijft op de hoogte met belangrijke ontwikkelingen in de markt en kan ook vanuit die marktkennis bijdragen aan de ontwikkeling en optimale inzet van Security monitoring binnen EDSN.
6.22	Opdrachtnemer biedt EDSN toegang tot een online serviceportal waar geautoriseerde medewerkers van EDSN een incident, verzoek en/of storing kunnen melden.
6.23	Opdrachtnemer is in staat om binnen 2 uur (120 min) op kantoorlocatie van EDSN te zijn voor critical security incidenten.
6.24	<u>Indien</u> de Overeenkomst eindigt (ongeacht de reden hiervoor) zal Opdrachtnemer haar medewerking verlenen aan overdracht van de dienstverlening aan EDSN en/of een eventuele opvolgende leverancier opdat EDSN (onderdelen van) de door de Opdrachtnemer geleverde diensten kan continueren aansluitend aan beëindiging van de Overeenkomst en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van EDSN. Waarbij eventuele redelijke kosten die Opdrachtnemer hierbij maakt conform de tariefstelling in de Overeenkomst worden afgehandeld, tenzij de beëindiging van de Overeenkomst voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming van de Opdrachtnemer, in welke geval de Opdrachtnemer gehouden is de kosten van EDSN en eventuele derden te vergoeden.
6.25	Opdrachtnemer levert bij aanvang van de Overeenkomst een exit plan voor het geval dat de Overeenkomst tussen EDSN en Opdrachtnemer (om wat voor reden dan ook) eindigt. Dit exit plan bevat minimaal de volgende onderwerpen en regelingen: • Een beëindigingsprocedure: een omschrijving van hetgeen voor een ordelijke beëindiging van de overeenkomst/ overdracht van de activiteiten aan een andere Opdrachtnemer geregeld moet worden inclusief tijdslijnen en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en EDSN; • Een regeling omtrent overdracht van gegevens en documentatie, een volledige en veilige overdracht van alle relevante netwerkconfiguraties, instellingen en documentatie naar de EDSN en eventueel een opvolgende Opdrachtnemer;

	• Een omschrijving van de medewerking en verantwoordelijkheden: welke medewerking van beide partijen wordt verwacht tijdens de transitieperiode, welke verantwoordelijkheden zij dragen, inclusief een escalatieprocedure; • Kosten en tarieven: afspraken over eventuele kosten die gepaard gaan met het exit plan en de tarieven die van toepassing zijn voor de geleverde diensten tijdens de exit; • Afhandeling van openstaande en nieuwe verzoeken tot 2^e of 3^e lijns ondersteuning: omgang met lopende en nieuwe ondersteuningsverzoeken gedurende de beëindigingsprocedure; • Geheimhouding en verplichting tot verwijdering van gegevens: indien nodig op grond van wettelijke of contractuele verplichtingen en op verzoek EDSN moet data die Opdrachtnemer in bezit heeft worden geretourneerd en/of vernietigd, regelingen over het beëindigen van toegangsrechten en het waarborgen van geheimhouding na beëindiging van de samenwerking.
6.26	Opdrachtnemer dient te beschikken over een roadmap van de dienstverlening. Deze roadmap bestrijkt een looptijd van tenminste 2 jaar, bevat vaste momenten waarop milestones verschijnen en een globale beschrijving van de nieuwe features. Inschrijver dient de roadmap toe te voegen als onderdeel van de Inschrijving.
6.27	Dataopslag bevindt zich in de Europese Economische Ruimte of in een land waar de persoonsgegevens een vergelijkbaar beschermingsniveau biedt als de EER (artikel 76 Wbp).
6.28	De data blijft altijd eigendom van EDSN en EDSN bepaalt als enige wie de beschikking heeft over de gegevens, de gegevens verwerkt, opslaat of distribueert.
6.29	De data-at-rest en data-in-transit is versleuteld waarbij minimaal gebruik gemaakt van TLS 1.3.
6.30	Het is mogelijk om zonder extra kosten, d.m.v. een API, alle data uit het systeem te exporteren.
6.31	Er wordt niet meer data opgeslagen dan strikt noodzakelijk
6.32	Het gebruik van een IP whitelist is mogelijk, waardoor de tenant of omgeving met de data van EDSN alleen toegankelijk is met IP adressen die op de IP whitelist staan.

7 Onderhoud/Service management

Eis	Omschrijving eis
7.1	De Service Level Agreement (SLA) wordt vastgesteld in overleg tussen EDSN en Inschrijver. Opdrachtnemer levert als onderdeel van zijn Inschrijving een concept-SLA aan, welke niet in strijd is met de gestelde eisen vanuit EDSN.
7.2	In geval van onderbreking van de Dienstverlening of een vraag kan EDSN gebruik maken van een servicedesk die van 7x24 telefonisch bereikbaar is. De servicedesk wordt bemenst door medewerkers die de Nederlandse taal in woord en schrift beheersen en die kennis hebben van de Dienstverlening.
7.3	Wijzigingen in de Service Level Agreement (SLA) tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn uitsluitend mogelijk na wederzijds overleg en dienen schriftelijk te worden vastgelegd. Beide partijen moeten deze wijzigingen ondertekenen.

8 Privacy

Eis	Omschrijving eis
	Privacy (Algemeen)
	Data Privacy Compliance: De Inschrijver kan aantonen dat ze voldoet aan relevante privacywetgeving, zoals AVG/GDPR. Lever hiervan bewijs op de onderdelen naleving, zoals certificeringen of auditrapporten of TPM verklaringen.
	Gegevensverwerkingsovereenkomst (VWO): Indien er persoonsgegevens worden verwerkt is de eis dat er een Data Processing Agreement (DPA) of Verwerkingsovereenkomst, VWO) wordt opgesteld zodat de verantwoordelijkheden en verplichtingen met betrekking tot gegevensverwerking en bescherming van persoonlijke gegevens vast worden gelegd.
	Gegevensbeveiliging: Van de Opdrachtnemer wordt geëist dat deze passende technische en organisatorische maatregelen implementeert om de beveiliging van persoonlijke gegevens te waarborgen, zoals encryptie, toegangsbeheer en beveiligingsaudits. De Opdrachtnemer kan hiervan bewijs leveren op de onderdelen naleving, zoals certificeringen (ISO 27001) of auditrapporten of TPM verklaringen.
	Uitvoering rechten van betrokkenen (data subject rights): De Opdrachtnemer heeft mechanismen ingericht zodat de rechten van betrokkenen (zoals inzage-, correctie-, verwijder-, dataportatie-recht en toegang) gerespecteerd en gefaciliteerd worden.
	Data Transfer Als persoonlijke gegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) worden overgedragen, moeten er passende waarborgen zijn, zoals modelcontractbepalingen (SCC's) of Binding Corporate Rules (BCR's) of een aantoonbare certificering voor bv het Data privacy shield of Data privacy framework.
	Data Breach Response: De Opdrachtnemer heeft een procedure voor het melden van datalekken en het nemen van passende maatregelen om de impact van dergelijke lekken te minimaliseren en heeft hiervoor directe contactpersonen en contactgegevens actueel beschikbaar.
	Onderaannemers (Subverwerkers): Als de Opdrachtnemer onderaannemers inschakelt, moet hij voldoende waarborgen bieden voor de bescherming van persoonlijke gegevens bij deze derden.
	Auditrechten: Periodiek auditrecht of beoordelingen van de privacy- en gegevensbeschermingspraktijken worden door de Opdrachtnemer toegestaan.
	Exit Strategie: Voorafgaand aan de contractering is beschreven wat er gebeurt met de persoonlijke gegevens bij beëindiging van de overeenkomst, waarbij door de Opdrachtnemer passende maatregelen worden genomen voor gegevensportabiliteit of vernietiging conform instructies EDSN. Bij een eventuele (tussentijdse) ontbinding van het contract werkt Opdrachtnemer mee aan dataconversie ten behoeve van een nieuw systeem tegen het geldende uurtarief. In de ICT kwaliteitsnormen wordt vereist dat de Opdrachtnemer dataportabiliteit middels XML of JSON ondersteunt, zodat de data inclusief metadata geëxporteerd kan worden uit het systeem.

	Aan het eind van de contractperiode worden de gegevens overgedragen aan EDSN. De gegevens worden aangeleverd in de vorm zoals het bij Opdrachtnemer op dat moment beschikbaar is, inclusief een beschrijving van het volledige datamodel.
	De historie van de login- en autorisatiegegevens is te achterhalen in de applicatie.
	De applicatie met haar koppelingen voldoet aan de gestelde eisen binnen de volgende documenten: - National Cyber Security Center (NCSC), met als aanvulling dat de verbindingen worden opgezet op basis van TLS 1.2 of hoger;
	Medewerkers van Opdrachtnemer met toegang tot EDSN-systemen dienen in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag. De VOG voldoet aan de volgende vereisten: deze niet ouder is dan 3 maanden op het moment van screening deze binnen het Algemeen screeningsprofiel minimaal de volgende functieaspecten omvat: Voor alle functies: 11, 12, 13.
	De Opdrachtnemer heeft een eigen informatiebeveiligingsbeleid en kan deze laten zien.
	De Opdrachtnemer heeft een eigen privacy beleid en kan deze laten zien.
	Privacy by Design: De Opdrachtnemer toont d.m.v. het invullen van de P-b-D matrix of is voldaan aan deze principes in de producten of diensten, vanaf het ontwerpstadium.
	Opdrachtnemer heeft een jaarlijks bewustwordingsprogramma voor informatiebeveiliging en privacy opgezet, gecommuniceerd en toegepast voor alle medewerkers. Dit programma wordt periodiek geëvalueerd en onderhouden.
	Opdrachtnemer krijgt enkel toegang tot het EDSN-pand: - Na aanvraag incl. goedkeuring door EDSN - Onder begeleiding van een EDSN-medewerker - Gedurende kantoortijden

9 Implementatie

Eis	Omschrijving eis
9.1	Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak Implementatie op dat onderdeel is van zijn Inschrijving.
9.2	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de Implementatie tijdens Kantooruren voor EDSN een contactpersoon van Opdrachtnemer bereikbaar is die inhoudelijk bekend is met het Implementatietraject en bij wie EDSN met al haar vragen over de Implementatie terecht kan.
9.3	Voor alle door Opdrachtnemer ingezette medewerkers gedurende contractperiode, geldt dat zij de Nederlandse in woord en geschrift machtig zijn op tenminste niveau 3F (moedertaal) of niveau B2 (Tweede taal).
9.4	Opdrachtnemer voorziet EDSN op verzoek, alle technische en functionele documentatie behorende bij de Implementatie. Bijvoorbeeld: gebruikersdocumentatie/ handleidingen m.b.t. Prestatie, testscripts, etc.
9.5	Opdrachtnemer verzorgt de uitvoering van de training(en) voor de betrokken medewerkers van EDSN die betrokken zijn bij de totstandkoming van de managed-dienstverlening. De training(en) (inclusief het trainingsmateriaal) worden in de Nederlandse taal verzorgd. Trainingen vinden plaats op locatie bij EDSN of worden online gegeven.
9.6	Het plan van aanpak Implementatie wordt in de gunningsfase definitief vastgesteld in overleg tussen EDSN en Opdrachtnemer.

