

BIJLAGE 1 PROGRAMMA VAN EISEN

Nr.	Algemene eisen (voor perceel 1 en 2)
1	<p>Opdrachtgever heeft de facturatie volledig gedigitaliseerd en daarom accepteert Opdrachtgever enkel e-facturen.</p> <p>Voorwaarden voor e-facturen zijn als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Opdrachtnemer stuurt de facturen elektronisch via het 'peppol' netwerk. Na definitieve gunning zullen de relevante gegevens hiervoor beschikbaar worden gesteld.• Op iedere factuur staan de basisgegevens vermeld die de Belastingdienst voorschrijft. Tevens dient iedere factuur deugdelijk gespecificeerd te zijn op basis van onderstaande zaken:<ul style="list-style-type: none">a. kenmerk en datum van de Overeenkomst;b. kenmerk en datum van de factuur;c. periode waarover wordt gefactureerd;d. omschrijving van de Levering;e. overeengekomen prijzen, gespecificeerd in bruto prijzen, eventuele kortingen en netto prijzen;f. btw-tarief en bedrag;g. totaalbedrag factuur;h. naam contactpersoon en afdeling van Opdrachtgever;i. Inkoopordernummer (die wordt na definitieve gunning verstrekt door Opdrachtgever) <p>Opdrachtgever is gerechtigd om bedragen die zij uit enigerlei hoofde van de Opdrachtnemer te vorderen heeft, te verrekenen met de bedragen die zij aan Opdrachtnemer verschuldigd is.</p> <p>Voor meer informatie zie: https://www.wdodelta.nl/facturen</p>
2	<p>De inschrijver stuurt <u>geen</u> verzamelfacturen, maar factureert per maand. Facturen zonder ordernummer worden niet in behandeling genomen.</p>
3	<p>Als een factuur ten onrechte is verstuurd of wanneer de factuur onjuistheden bevat, dient de Aanbestedende dienst te allen tijde een creditnota van de inschrijver te ontvangen.</p>
4	<p>Betaaltermijn is 30 dagen na ontvangst factuur.</p>
5	<p>Opdrachtnemer mag jaarlijks op 1 maart (indexeringsdatum) de eenheidsprijzen voor de diensten indexeren, overeenkomstig met het CBS prijsindexcijfer voor Zakelijke en ICT-dienstverlening; omzetontwikkeling, 2015=100 (SBI code: 62 IT-diensten) incl. bijzondere beloningen.</p> <p>Zakelijke en ICT-dienstverlening; omzetontwikkeling, 2015=100 CBS</p> <p>Ook in het geval van een negatieve indexering moet de herziening van de prijzen worden doorgevoerd. Verlaging moet, verhoging mag doorgevoerd worden.</p> <p>Een eerste indexering zal niet eerder plaatsvinden dan 1 maart 2027. Indexering gebeurt op basis van de cijfers van de maand oktober van het daaraan voorafgaande jaar</p> <p>Tariefswijzigingen dienen uiterlijk een maand voor de ingangsdatum door Opdrachtnemer schriftelijk aan Opdrachtgever te worden medegedeeld onder vermelding van de grondslag en berekeningswijze.</p>

	<p>Het resultaat van de berekening dient rekenkundig afgerond te worden op 2 cijfers achter de komma.</p> <p>Indexering kan enkel plaatsvinden na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.</p>
6	<p>Toegang:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers van Opdrachtnemer krijgen een account voor de omgeving van Opdrachtgever. • Toegang voor remote werkzaamheden: • Toegang vindt plaats via BeyondTrust met tussenkomst van Opdrachtgever • Geen fysieke tokens (alleen authenticator mfa), expliciete toestemming, traceerbaarheid. • Installatiewerkzaamheden verlopen via een leveranciersaccount die op aanvraag van applicatie(gis)beheer wordt opgezet op de uitvoeringsdag(en).
7	<p>De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een passende screening van medewerkers die (al dan niet op afstand) toegang krijgen tot systemen of gegevens van Opdrachtgever. Deze screening omvat minimaal het bezit van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), die is gecontroleerd door de Opdrachtnemer zelf.</p> <p>Bij de aanvraag dient gebruik te worden gemaakt van het algemene screeningsprofiel met de volgende functieaspecten: Profiel 01 – Informatie met functieaspecten 11, 12 en 13 Profiel 04 – Diensten met functieaspect 41</p> <p>WDOdelta ontvangt geen kopie van de VOG, maar behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs te controleren of de VOG is aangevraagd met genoemde profielen en binnen de geldigheidstermijn en of de VOG daadwerkelijk in bezit is van de medewerkers van Opdrachtnemer.</p>

Inhoudelijke eisen Technisch beheer van de GIS-infrastructuur - Perceel 1	
	<p>De dienstverlening betreft het technisch applicatiebeheer van alle componenten van de ArcGIS Enterprise Productie en Testomgeving (Portal for ArcGIS, ArcGIS Server, ArcGIS DataStore, Workflow Manager, ArcGIS Web Adaptors) en ook de EGDB repository, FME low, de GeoWeb-componenten/modules.</p>
8	<p>Kennisniveau personeel: Minimale eisen aan certificering of ervaring van in te zetten personeel</p> <p>Opdrachtnemer dient te beschikken over een vaste pool aan beschikbare medewerkers en inzet op korte termijn kunnen garanderen.</p> <p>Voor de uitvoering van het beheer volgens de eisen van dit PVE, is het van belang dat de Opdrachtnemer beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel met relevante kennis en ervaring, en dat dit team daadwerkelijk beschikbaar is voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt daarom voor een team van voldoende omvang en met voldoende kennis.</p> <p>Opdrachtnemer geeft voor de implementatie inzicht in grootte en samenstelling van het team, inclusief een (geanonimiseerde) kennis-matrix en een overzicht van relevante</p>

	<p>certificaten en opleidingen. Opdrachtnemer levert gedurende looptijd op basis van verzoek van Opdrachtgever geactualiseerde overzichten met deze informatie. Opdrachtnemer zorgt er voor dat single points of knowledge worden vermeden en Opdrachtnemer altijd voldoende personeel met de juiste kennis beschikbaar heeft.</p>
	<p>Incident Management</p>
9	<p>Incident Management waarbij uitgegaan wordt van een uptime van de GIS Infrastructuur van 99% van de tijd binnen het hieronder genoemde service window en uitgaande van 100% uptime van de onderliggende infrastructuur. (Een incident is een afwijking van het normale functioneren van de in beheer zijnde omgeving).</p> <p>Opdrachtnemer ontzorgt Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt de regie bij het oplossen van storingsen en incidenten. Indien nodig wordt door Opdrachtnemer rechtstreeks contact opgenomen met de softwareleverancier.</p> <p>Tijdsframe / service window waarbinnen Opdrachtgever support verwacht is tussen 8:00 en 18:00 uur op werkdagen. Hierbij worden de volgende serviceprincipes gehanteerd:</p> <p>Wanneer er een storingsincident plaatsvindt en de Opdrachtgever signaleert het incident als eerste, dan wordt dit bij de Opdrachtnemer gemeld, waarbij ook gemeld wordt door Opdrachtgever tot welke categorie dit incident behoort (zie hieronder voor de categorieën). Binnen 4 uur, en zo nodig eerder, is er een eerste reactie vanuit de Opdrachtnemer naar Opdrachtgever, waarbij te kennen wordt gegeven wat de oorzaak en oplossing is of dat er een specialist moet worden gevraagd om het probleem op te lossen.</p> <p>Vanuit de monitoring signaleert Opdrachtnemer zelf proactief storingsincidenten. Opdrachtnemer onderneemt zo nodig zelf actie op basis van de bevindingen van de monitoring. Waar de actie mogelijk is zonder tussenkomst van Opdrachtgever, voert Opdrachtnemer deze uit zonder te wachten op reactie van Opdrachtgever. Indien nodig (bijvoorbeeld bij mogelijke impact op het functioneren van de omgeving of t.b.v. een gebruikerstest na de actie) stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte, eerst telefonisch, bij geen gehoor per mail. Opdrachtgever stelt vervolgens de ernst van het storingsincident vast en Opdrachtnemer onderneemt actie.</p> <p>Opdrachtgever hanteert bij alle storingsincidenten de volgende categorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ernstige storing: De GIS-omgeving van Opdrachtgever werkt (gedeeltelijk) niet meer en er is ook geen workaround mogelijk. Oplossen binnen 4 uur na melden van incident; • Middel storing: de gebruikers van de GIS-omgeving van Opdrachtgever moeten het werkproces aanpassen, maar kunnen door met een workaround. Oplossen binnen 8 uur na melden van incident; • Lage prioriteit: overige storingsen waarbij de gebruikers hinder ondervinden, maar het werk op gebruikelijke wijze kunnen uitvoeren. Oplossen binnen 5 werkdagen na melden van incident. <p>Voor de oplostijden gelden de service window tijden</p> <p>Als opdrachtnemer zelf proactief een incident opspoorde en opvolgt, bepaalt deze eerst zelf de initiële classificatie en acteert daarop. Opdrachtgever mag ten alle tijde de definitieve classificatie bepalen.</p>
	<p>Problem Management</p>
10	<p>Opdrachtgever heeft een problem management proces ingericht, waarbij incidenten van dezelfde aard de achterliggende root-cause wordt onderzocht en opgelost.</p>

Patch Management																			
11	<p>Maandelijkse installatie van (security) patches. Kritische patches altijd installeren binnen 24 uur na uitkomen van de patch. Voor alle updates/patches geldt dat de installatie altijd plaatsvindt in overleg met Opdrachtgever.</p> <p>De indeling van security patches is op basis van CVSS-score (Common Vulnerability Scoring System).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CVSS-score</th> <th>Categorie</th> <th>Installatietermijn</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>9.0 – 10.0</td> <td>Kritiek</td> <td>Patch binnen 24 uur</td> </tr> <tr> <td>7.0 – 8.9</td> <td>Hoog</td> <td>Patch binnen 3 werkdagen</td> </tr> <tr> <td>4.0 – 6.9</td> <td>Medium</td> <td>Patch binnen 10 werkdagen</td> </tr> <tr> <td>0.1 – 3.9</td> <td>Laag</td> <td>Patch binnen 30 werkdagen</td> </tr> <tr> <td>0.0</td> <td>Informatief</td> <td>Informereren, geen verdere actie vereist</td> </tr> </tbody> </table> <p>Voor de kritische patches geldt het in eis 9 genoemde service window <u>niet</u>.</p> <p>Opdrachtgever hanteert een vast service window voor het uitvoeren van updates en patches op het Windows-besturingssysteem. Dit service window loopt van maandag 22:00 uur tot dinsdag 05:00 uur. Binnen dit tijdsbestek worden door Opdrachtgever updates en patches doorgevoerd zonder voorafgaande melding aan Opdrachtnemer. Indien noodzakelijk zullen systemen tijdens dit service window zonder aankondiging herstarten als onderdeel van het proces. Dus als Opdrachtnemer kritieke patches wil toepassen binnen dit window, dan kan dat alleen in overleg met Opdrachtgever.</p> <p>De GIS infrastructuur is onderverdeeld in Test en Productie. Updates en patches worden als eerst in de test omgeving geïnstalleerd. Na testen hiervan en akkoord is de productieomgeving aan de beurt. Opdrachtgever zal zelf functioneel testen of applicaties nog werken. Bij problemen / storingen dan doet Opdrachtgever beroep op de helpdesk van Opdrachtnemer.</p>	CVSS-score	Categorie	Installatietermijn	9.0 – 10.0	Kritiek	Patch binnen 24 uur	7.0 – 8.9	Hoog	Patch binnen 3 werkdagen	4.0 – 6.9	Medium	Patch binnen 10 werkdagen	0.1 – 3.9	Laag	Patch binnen 30 werkdagen	0.0	Informatief	Informereren, geen verdere actie vereist
CVSS-score	Categorie	Installatietermijn																	
9.0 – 10.0	Kritiek	Patch binnen 24 uur																	
7.0 – 8.9	Hoog	Patch binnen 3 werkdagen																	
4.0 – 6.9	Medium	Patch binnen 10 werkdagen																	
0.1 – 3.9	Laag	Patch binnen 30 werkdagen																	
0.0	Informatief	Informereren, geen verdere actie vereist																	
12	<p>Jaarlijkse update naar een hogere major long term release versie die zich in de General Availability fase van de Product Life Cycle bevindt. Opdrachtgever zorgt zelf voor een update van de clientsoftware compatible aan de ArcGIS Enterprise versie.</p> <p>Wanneer door Opdrachtgever besloten wordt om nieuwe Windows-servers uit te rollen behoort het inrichten en installeren van het ArcGIS serverpark ook binnen de scope van deze aanbesteding. (Gemiddeld 1x per 3 jaar)</p>																		
Kwetsbaarhedenmanagement																			
13	<p>Opdrachtnemer dient CVE's met betrekking tot Argis-enterprise dagelijks te monitoren en wanneer kwetsbaarheden zijn waargenomen, dient Opdrachtnemer de noodzakelijke patches toe te passen. Indien een kwetsbaarheid betrekking heeft op configuratie-items, dan dienen wijzigingen ten aanzien van deze configuraties in overleg te gaan. Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever op de hoogte per mail over voorgestelde wijzigen, Opdrachtgever geeft toestemming per mail.</p>																		
Beschikbaarheid (monitoring)																			
14	<p>De Opdrachtnemer levert, configureert en beheert een monitoringoplossing die voldoet aan de volgende voorwaarden:</p>																		

	<ul style="list-style-type: none"> • De oplossing wordt volledig lokaal geïnstalleerd binnen de Windows-infrastructuur van Opdrachtgever. Inkomende verbindingen van buitenaf zijn niet toegestaan. • De oplossing ondersteunt het continu monitoren van de beschikbaarheid, prestaties en consistentie van de GIS-omgeving, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> • ArcGIS Server (inclusief services en verwerkte verzoeken) • Portal for ArcGIS (inclusief aantal en gebruik van items) • Enterprise Geodatabase (EGDB) / repository (inclusief status, locks, groei) • FME Flow • Onderliggende infrastructuur (CPU, RAM, schijfruimte, netwerkbelasting), ook van de FME flow servers. • De oplossing detecteert proactief (mogelijke) storingsincidenten en performanceproblemen en registreert deze voor opvolging. • De oplossing ondersteunt trendanalyse en detectie van afwijkingen op basis van historische gegevens. • De oplossing ondersteunt daarnaast het uitvoeren van periodieke performance-tests, gericht op het meten van snelheid, verwerkingssnelheid van bevragingen en algemene werkbaarheid van de GIS-omgeving. • De oplossing biedt de mogelijkheid om meldingen van incidenten of afwijkingen naar buiten te versturen via: <ul style="list-style-type: none"> • E-mail (SMTP) óf • API-koppeling (HTTPS) • Indien gebruikt wordt gemaakt van API-koppelingen, dienen de API-koppelingen blijvend bescherming te bieden tegen de meest actuele versie van de OWASP-Top 10 API Security Risk. • Indien koppelingen gebruik maakt van TLS-verbindingen dienen koppelingen te voldoen aan de meest actuele versie van d. ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer. <p>Opdrachtnemer dient voor de implementatie van de monitoringoplossing een plan van aanpak overeen te komen met Opdrachtgever, om te borgen dat de implementatie en uitvoering in lijn is met de interne eisen van Opdrachtgever.</p>
15	<p>Opdrachtgever is een SOC-SIEM dienstverlening aan het implementeren. Onderdeel van dit project is in de toekomst om applicatie security-logging te ontsluiten richting de centrale logserver. Opdrachtgever wenst dat Opdrachtnemer deze koppeling gaat implementeren, monitoren en proactief onderhouden. Per 1-1-2026 is SOC-SIEM operationeel.</p>
16	<p>Opdrachtgever vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer minimaal maandelijks proactief performance-tests uitvoert van de ArcGIS-omgeving. Dus Opdrachtgever wenst dat Opdrachtnemer in haar voorstel opneemt welke parameters gemeten worden t.a.v. welke componenten, wanneer dat gebeurt en met welke tooling.</p>
<p>Wijzigingsbeheer</p>	
17	<p>Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat wijzigingen (patches, configuraties, kwetsbaarden) eerst worden doorgevoerd en getest in de testomgeving van Opdrachtnemer, alvorens overgaan wordt op implementatie in de productieomgeving. Onder testen wordt verstaan het technisch testen, de functionele testen worden uitgevoerd door Opdrachtgever.</p>
<p>Communicatie & rapportage verplichtingen</p>	

18	<p>Maandelijkse rapportage over de status van de GIS-omgeving, trends, uitgevoerde activiteiten, resultaten van de monitoring en performance tests. Inclusief aanmerken van (mogelijke) knelpunten en indicatoren van problemen. Plus daarmee advies over verbonden remedies en suggesties voor verbetering.</p> <p>Rapportages worden aangeleverd in gestandaardiseerd pdf-format</p>
19	<p>Proactief informeren over relevante ontwikkelingen binnen het ESRI ArcGIS platform en actief aandragen van verbetervoorstellen of optimalisaties aan de GIS-omgeving. Voorbeelden van relevante zaken zijn productontwikkelingen of informatie over kwetsbaarheden waar nog geen patch voor is en hoe met die kwetsbaarheid in de tussentijd tot de patch is om te gaan.</p>
20	<p>Directe communicatie (binnen 24 uur, telefonisch, bij geen gehoor via mail) over geconstateerde incidenten wanneer deze zich buiten de te beheren omgeving voordoen, maar wel door Opdrachtnemer worden opgemerkt.</p>
21	<p>Een duidelijke planning en communicatie over het type onderhoud dat uitgevoerd wordt. Bij de jaarlijkse updates minimaal een maand voor de voorgenomen uitvoering communiceren met Opdrachtgever. Afstemming met Opdrachtgever over de geplande versies en over wat dat betekent voor vereiste versies van gekoppelde pakketten en componenten (bijvoorbeeld database-versie; die is weliswaar buiten scope van de managed service zelf, maar moet wel compatibel gehouden worden door de Opdrachtgever). Overige planbare updates minimaal 3 werkdagen voor uitvoering communiceren.</p>
22	<p>Alle communicatie met het waterschap vindt plaats in het Nederlands.</p>
23	<p>Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige service-/helpdesk welke is gevestigd in een land met dezelfde tijdzone (Central European Time). De servicedesk is minimaal bereikbaar gedurende werkdagen tussen 08:00 en 18:00.</p>
24	<p>Kwaliteitsborging en toetsmomenten: Er vindt minimaal tweemaal per jaar een evaluatiegesprek plaats waarin prestaties, verbeterpunten en klanttevredenheid worden besproken.</p>
25	<p>De Opdrachtnemer beschikt over een geldig ISO/IEC 27001-certificaat voor een Information Security Management System (ISMS), afgegeven door een geaccrediteerde en onafhankelijke certificerende instelling.</p> <p>De volgende voorwaarden zijn van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De scope van het ISMS zoals vermeld op het ISO 27001-certificaat omvat expliciet de dienstverlening die onder deze Overeenkomst valt. Dit betekent dat de processen, systemen en locaties die worden ingezet voor de levering van de diensten aan de opdrachtgever aantoonbaar binnen de scope van het ISMS vallen. • De certificerende instelling die het ISO 27001-certificaat heeft afgegeven is geaccrediteerd door een nationale of internationale accreditatie-instantie (zoals de RvA, UKAS, DAKKS, of vergelijkbaar). • Eventueel ingeschakelde (sub)Opdrachtnemers die bijdragen aan de uitvoering van de opdracht vallen eveneens onder de beheersmaatregelen van het ISMS of tonen een gelijkwaardig beveiligingsniveau aan. <p>Aantoonbaarheid technische bekwaamheid:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • De Opdrachtnemer verstrekt het meest recente ISO27001 certificaat. • De Opdrachtnemer verstrekt de opdrachtgever een actuele Verklaring van Toepasselijkheid (Statement of Applicability, SoA), waarin zichtbaar is welke beheersmaatregelen zijn geïmplementeerd en relevant zijn voor de scope van de dienstverlening. • De Opdrachtnemer verstrekt een recent (niet ouder dan 12 maanden) auditrapport, bijvoorbeeld van de laatste hercertificerings- of surveillanceaudit, waaruit blijkt dat het ISMS effectief is geïmplementeerd en onderhouden.
26	<p>De Opdrachtnemer beschikt over een geldig kwaliteitsmanagement ISO 9001-certificaat, afgegeven door een geaccrediteerde en onafhankelijke certificerende instelling.</p> <p>De volgende voorwaarden zijn van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De certificerende instelling die het ISO 9001-certificaat heeft afgegeven is geaccrediteerd door een nationale of internationale accreditatieinstantie (zoals de RvA, UKAS, DAkkS, of vergelijkbaar). • Eventueel ingeschakelde (sub)Opdrachtnemers die bijdragen aan de uitvoering van de opdracht beschikken eveneens over een geldig ISO 9001 certificaat. <p>Aantoonbaarheid technische bekwaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Opdrachtnemer verstrekt het meest recente ISO9001 certificaat. • De Opdrachtnemer verstrekt een recent (niet ouder dan 12 maanden) auditrapport.
	Exit strategie
27	Overdrachts- en exitstrategie: Opdrachtnemer stelt bij beëindiging van de Overeenkomst een overdrachtdossier beschikbaar en werkt actief mee aan kennisoverdracht aan een opvolgende partij of interne beheerders.
28	Indien Inschrijver (maatwerk)producten inzet voor deze Opdracht, dan is het verplicht een exitstrategie hiervoor op te stellen, waarbij een Vendor Lock-In niet meer aan de orde is na exit.

Inhoudelijke eisen functioneel beheer GIS en support gegevensbeheerders (Perceel 2)	
29	<p>Eisen aan specialisten zoals in de Aanbestedingsleidraad genoemd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van en ervaring met het beheer (inrichten, configureren, optimaliseren) van de hierboven genoemde pakketten. • Ervaring met het gebruik van de eindgebruiker-tools van de genoemde pakketten. • Ervaring met geo-databeheer en ETL (in het bijzonder: FME). • Vaardigheden op vlak van scripting (python, arcade/javascript). • Ervaring met beheer van geo-databases (sql, oracle, sde, postgres/postgis). • Bekendheid met denken in architecturen. • Uitstekend analytisch vermogen. • Goede vaardigheden om te schakelen met gis-specialisten, gegevensbeheerders, systeembeheerders en eindgebruikers. • Prima communicatieve vaardigheden en goede beheersing van de Nederlandse taal.

	<ul style="list-style-type: none"> • Een zelfstandige, flexibele en klantgerichte instelling. • Bekendheid met de waterschappen en met de ontwikkelingen waarmee zij te maken hebben. • Ervaring met en interesse in het beheren van data. • In staat zijn om technische tekeningen te lezen en te begrijpen. • Kennis van relevante datamodellen (DAMO, IMGeo / BGT-Gegevenscatalogus, BRO, etc).
30	<p>Opdrachtnemer dient te beschikken over een vaste pool aan beschikbare medewerkers en inzet op korte termijn kunnen garanderen.</p> <p>Voor de uitvoering van het beheer volgens de eisen van dit PvE, is het van belang dat de Opdrachtnemer beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel met relevante kennis en ervaring, en dat dit team daadwerkelijk beschikbaar is voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt daarom voor een team van voldoende omvang en met voldoende kennis.</p> <p>Opdrachtnemer geeft voor de implementatie inzicht in grootte en samenstelling van het team, inclusief een (geanonimiseerde) kennis-matrix en een overzicht van relevante certificaten en opleidingen. Opdrachtnemer levert gedurende looptijd op basis van verzoek van Opdrachtgever geactualiseerde overzichten met deze informatie.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt er voor dat single points of knowledge worden vermeden en Opdrachtnemer altijd voldoende personeel met de juiste kennis beschikbaar heeft.</p>
31	<p>Medewerkers van Opdrachtnemer dienen inzetbaar te zijn binnen twee werkweken na uitgaan van verzoek van Opdrachtgever.</p> <p>Uitzondering zijn support-verzoeken die gedaan zijn naar aanleiding van problemen die ontstaan als gevolg van de werkzaamheden van Opdrachtnemer. In dergelijke gevallen wenst Opdrachtgever een inhoudelijke reactie binnen 4 uur na melding van Opdrachtgever en oplossing uiterlijk binnen een week na melding van Opdrachtgever.</p>

Inschrijver

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	