

Commercieel vertrouwelijk

BIJLAGE 3 PROGRAMMA VAN EISEN

behorend bij de Offerteaanvraag voor de Incident Response Abonnementen

Status : versie 1
Kenmerk : TN49959

INLEIDING

De Inschrijving dient te voldoen aan minimum eisen. Indien de Inschrijver niet aan deze eisen voldoet neemt Opdrachtgever de Inschrijving niet verder mee in beoordeling. Eisen zijn dus minimum randvoorwaarden waaraan de Inschrijving dient te voldoen om de Inschrijving te kunnen beoordelen. Hieronder beschrijft Opdrachtgever de eisen.

1. ALGEMENE EISEN BIJ HET UITVOEREN VAN DE OPDRACHT

a. ALGEMENE EISEN BIJ HET UITVOEREN VAN DE OPDRACHT – PERCEEL 1 EN 2

Opdrachtgever stelt de volgende algemene eisen aan de organisatie van Opdrachtnemer:

ID	Omschrijving	
1.1	Opdrachtnemer verklaart dat deze bij het opstellen van zijn Inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen die gelden ten aanzien van de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving en vrijwaart Opdrachtgever voor iedere aansprakelijkheid omtrent het niet nakomen van de hieruit voortkomende verplichtingen.	Eis
1.2	Opdrachtnemer volgt de voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Opdrachtgever. Daarbij is het noodzakelijk Opdrachtgever tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Opdrachtgever.	Eis
1.3	Opdrachtnemer heeft een informatiebeveiligingscertificering, zoals ISO27001, die van toepassing is voor de gevraagde dienstverlening.	Eis
1.4	Opdrachtnemer beschikt over een actueel auditrapport, zoals een SOC 2 type 2-rapport en/of een ISAE 3402 type 2-rapport, dat niet ouder is dan één jaar en van toepassing is op de gevraagde dienstverlening.	Wens
1.5	Opdrachtnemer heeft een kwaliteitscertificering, zoals ISO9001, die van toepassing is voor de gevraagde dienstverlening.	Eis
1.6	Alle medewerkers van Opdrachtnemer hebben een geheimhouding getekend bij indiensttreding bij Opdrachtnemer.	Eis
1.7	Alle medewerkers die ingezet worden bij een incident hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) ingediend bij Opdrachtnemer.	Eis

b. ALGEMENE EISEN BIJ HET UITVOEREN VAN DE OPDRACHT – PERCEEL 1

Opdrachtgever stelt de volgende algemene eisen aan de organisatie van Opdrachtnemer:

ID	Omschrijving	
1.8	Opdrachtnemer is erkend particulier onderzoeker met een vergunning van het Ministerie van Justitie & Veiligheid en verplicht zich ertoe om deze in stand te houden gedurende de Overeenkomst.	Wens

c. ALGEMENE EISEN BIJ HET UITVOEREN VAN DE OPDRACHT – PERCEEL 2

Opdrachtgever stelt de volgende algemene eisen aan de organisatie van Opdrachtnemer:

ID	Omschrijving	
1.9	Opdrachtnemer is erkend particulier onderzoeker met een vergunning van het Ministerie van Justitie & Veiligheid en verplicht zich er toe om deze in stand te houden gedurende de Overeenkomst.	Eis

2. EISEN AAN DE DIENSTVERLENING

a. EISEN AAN DE DIENSTVERLENING – PERCEEL 1 EN 2

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de dienstverlening:

ID	Omschrijving	
2.1	Opdrachtnemer is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar voor het ondersteunen van Zorgorganisaties bij cybersecurity-incidenten en -crisissen.	Eis
2.2	Opdrachtnemer is 24 uur per dag en 7 dagen per week telefonisch bereikbaar voor het melden van incidenten door Opdrachtgever.	Eis
2.3	Incidenten bij Zorgorganisaties die bij Opdrachtnemer gemeld worden zonder tussenkomst van Opdrachtgever vallen buiten deze Raamovereenkomst.	Eis
2.3	Opdrachtnemer plant binnen 30 minuten na de incidentmelding een incidenttriage in met Opdrachtgever en de betrokken Zorgorganisatie.	Eis
2.4	De incidenttriage met Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de betrokken Zorgorganisatie vindt plaats binnen 60 minuten na incidentmelding.	Eis
2.5	De incidenttriage met Opdrachtgever en de betrokken Zorgorganisatie wordt uitgevoerd in de Nederlandse taal.	Eis
2.5	Tijdens de incidenttriage wordt, naast het inhoudelijk doornemen van het incident en delen van advies, gezamenlijk vastgesteld welke ondersteuning benodigd is, hoe het Incident Response Team samengesteld wordt en waar de werkzaamheden plaatsvinden	Eis
2.6	Binnen 60 minuten na de incidenttriage deelt Opdrachtnemer een opdrachtovereenkomst met de betrokken Zorgorganisatie en stuurt een kopie naar Opdrachtgever.	Eis
2.7	Indien de betrokken Zorgorganisatie besluit geen gebruik te maken van het aanbod van Opdrachtnemer dan worden er geen kosten in rekening gebracht bij Opdrachtgever en de betrokken Zorgorganisatie.	Eis
2.8	Elk Incident Response Team van Opdrachtnemer dat ingezet wordt bij de betrokken Zorgorganisatie heeft een Incident Manager die fungeert als centraal aanspreekpunt en de Nederlandse taal vloeiend spreekt.	Eis
2.9	Het volledige Incident Response Team van Opdrachtnemer dat de Zorgorganisatie komt ondersteunen spreekt vloeiend de Nederlandse taal.	Wens
2.10	De werktijden van het Incident Response Team worden door Opdrachtnemer afgestemd met de betrokken Zorgorganisatie	Eis
2.11	Op- of afschaling van het Incident Response Team vindt plaats in overleg tussen Opdrachtnemer en de betrokken Zorgorganisatie	Eis
2.12	Opdrachtnemer start binnen 60 minuten na ondertekening van de opdrachtovereenkomst met haar remote incident response werkzaamheden.	Eis
2.13	Indien de Zorgorganisatie dit wenst, start Opdrachtnemer binnen 4 uur na ondertekening van de opdrachtovereenkomst met haar werkzaamheden op locatie bij de Zorgorganisatie.	Eis
2.14	Bij een incident wordt Opdrachtgever dagelijks door Opdrachtnemer op de hoogte gehouden van de voortgang van de incident response werkzaamheden, tenzij de Zorgorganisatie hier bezwaar tegen maakt.	Eis
2.15	Opdrachtgever deelt incidentinformatie en de incidentrapportage met Opdrachtnemer, tenzij de Zorgorganisatie hier bezwaar tegen maakt.	Eis
2.16	Opdrachtnemer staat toe dat incidentinformatie waar nodig en anoniem door Opdrachtgever met de sector gedeeld wordt, tenzij de Zorgorganisatie hier bezwaar tegen maakt.	Eis

2.17	Indien Opdrachtnemer een evaluatie organiseert met de betrokken Zorgorganisatie, dan wordt Opdrachtgever ook uitgenodigd.	Eis
2.18	Opdrachtnemer werkt tijdens de afhandeling van een incident in het belang van de betrokken Zorgorganisatie samen met IT- en/of security-partners van de betrokken zorgorganisatie.	Eis
2.19	In het geval van organisatie-overstijgende incidenten werkt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever, en na akkoord van de betreffende Zorgorganisaties, samen met andere Incident Response Partijen.	Eis
2.20	De incidentrapportage aan de Zorgorganisatie wordt in het Engels opgeleverd.	Eis
2.21	De incidentrapportage aan de Zorgorganisatie wordt in het Nederlands opgeleverd.	Wens
2.22	Opdrachtnemer is in staat crisis- en incidentmanagement vorm te geven en uit te voeren in samenspraak met de betrokken Zorgorganisatie.	Wens
2.23	Opdrachtnemer is in staat logging, systeem images en andere data/informatie te verzamelen ten behoeve van forensisch onderzoek.	Eis
2.24	Opdrachtnemer is in staat forensisch onderzoek uit te voeren naar de oorzaak van het incident, het aanvalspad en eventueel getroffen persoonsgegevens.	Eis
2.25	Opdrachtnemer is in staat malware-analyse uit te voeren en onderscheid te maken tussen malafide- en niet-malafide bestanden	Eis
2.26	Opdrachtnemer is in staat advies te geven over containment, eradication, recovery en aanvullende securitymaatregelen.	Eis
2.27	Opdrachtnemer is in staat om containment-, eradication- en recovery-acties uit te voeren in de IT-omgeving van de betrokken Zorgorganisatie.	Wens
2.28	Opdrachtnemer is in staat ondersteuning te bieden bij meldplichten en de politie.	Wens
2.29	Opdrachtnemer is in staat gesprekken en/of onderhandelingen met cybercriminelen te begeleiden en uit te voeren of dit te laten doen binnen deze Raamovereenkomst	Eis
2.30	Opdrachtnemer is in staat betalingen aan cybercriminelen te begeleiden.	Eis
2.31	Opdrachtnemer heeft partners waar de Zorgorganisaties naartoe doorverwezen kunnen worden voor ondersteuning bij en uitvoering van crisiscommunicatie vraagstukken. Dit valt niet onder scope van deze aanbesteding, hiervoor kan de Zorgorganisatie ten tijde van het incident separaat een overeenkomst afsluiten.	Wens
2.32	Opdrachtnemer heeft partners waar de Zorgorganisaties naartoe doorverwezen kunnen worden voor ondersteuning bij en uitvoering van privacyvraagstukken. Dit valt niet onder scope van deze aanbesteding, hiervoor kan de Zorgorganisatie ten tijde van het incident separaat een overeenkomst afsluiten.	Wens

b. EISEN AAN DE DIENSTVERLENING – PERCEEL 1

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de dienstverlening:

ID	Omschrijving	
2.33	Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid voor 10 incidenten paar jaar.	Eis
2.34	Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid voor 1 incidenten tegelijk met minimaal 1 medewerker per incident.	Eis

c. EISEN AAN DE DIENSTVERLENING – PERCEEL 2

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de dienstverlening:

ID	Omschrijving	
2.35	Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid voor 20 incidenten paar jaar.	Eis

2.36	Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid voor 3 incidenten tegelijk met minimaal 3 medewerkers per incident.	Eis
------	--	-----

3. EISEN AAN KWALITEIT EN ERVARING

a. EISEN AAN KWALITEIT EN ERVARING – PERCEEL 1 EN 2

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan kwaliteit en ervaring:

ID	Omschrijving	Eis
3.1	Elke medewerker van Opdrachtnemer die ingezet wordt tijdens een incident in de rol van Forensisch Expert heeft minimaal één (1) forensische certificering van bijvoorbeeld GIAC of vergelijkbaar. OF Elke medewerker van Opdrachtnemer die ingezet wordt als Forensisch of Recovery Expert de werkt onder supervisie en één op één begeleiding van een medewerker die aan de gestelde eisen voldoet.	Eis
3.2	Elke medewerker van Opdrachtnemer die ingezet wordt tijdens een incident in de rol van Recovery Expert heeft een opleiding of training in IT of cybersecurity afgerond. OF Elke medewerker van Opdrachtnemer die ingezet wordt als Forensisch of Recovery Expert de werkt onder supervisie en één op één begeleiding van een medewerker die aan de gestelde eisen voldoet.	Eis
3.3	Elke medewerker van Opdrachtnemer die ingezet wordt tijdens een incident in de rol van Incident Manager heeft minimaal drie (3) eerdere incidenten gemanaged.	Eis
3.4	De volledige incidentrapportage van Opdrachtnemer wordt binnen twee (2) weken na uitvoering van Incident Response werkzaamheden opgeleverd aan de getroffen Zorgorganisatie, tenzij anders overeengekomen. De getroffen Zorgorganisatie heeft de mogelijkheid om feedback te geven op deze rapportage. Deze feedback wordt binnen één (1) week verwerkt door Opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen.	Eis
3.5	In het geval van vervanging, opschaling of afschaling van het Incident Response Team borgt Opdrachtnemer een overdracht.	Eis
3.6	De Incident Manager van Opdrachtnemer heeft kennis van de inhoud van de Raamovereenkomst.	Eis
3.7	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet dat een incident bij een betrokken Zorgorganisatie niet, niet tijdig of niet naar behoren kan plaatsvinden. Melding vindt onmiddellijk per mail en telefonisch plaats onder vermelding van de achterliggende reden(en).	Eis
3.8	Er wordt overleg gevoerd als blijkt dat het incident niet conform het PvE wordt uitgevoerd. Overleg kan binnen twee (2) uur plaatsvinden.	Eis

4. ADMINISTRATIE EN FACTURATIE

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan administratieve handelingen en facturatie aan Opdrachtnemer:

ID	Omschrijving	Eis
4.1	Facturatie vindt plaats op basis van de in het prijzenblad opgenomen tarieven.	Eis
4.2	Opdrachtgever zal facturen enkel verwerken wanneer deze toegestuurd worden onder vermelding van de juiste factuurnummers en overige factuurgegevens. Na definitieve gunning zullen deze gegevens aan Opdrachtnemer verstrekt worden.	Eis

4.3	De wijze van facturatie kan aan verandering onderhevig zijn. Opdrachtnemer werkt hieraan mee, dit geschiedt in overleg met Opdrachtgever.	Eis
4.4	Facturatie van de inzet tijdens incidenten vindt plaats, conform Nadere Overeenkomst, aan de betreffende Zorgorganisatie zonder tussenkomst van Opdrachtgever.	Eis
4.5	Er worden geen vervoerskosten in rekening gebracht. Deze kosten dienen opgenomen te zijn in de reizen in het prijzenblad.	Eis
4.6	Overige kosten, zoals hotelovernachtingen en eten, worden na toestemming van de betrokken Zorgorganisatie zonder marge doorbelast aan de betrokken Zorgorganisatie.	Eis

5. COMMUNICATIE OVER DE RAAMOVEREENKOMST

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de Raamovereenkomst. Deze eisen zijn niet van toepassing bij de inzet tijdens incidenten.

ID	Omschrijving	
5.1	Gedurende de gehele contractperiode, zal de communicatie over de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in de Nederlandse taal, in woord en geschrift, gevoerd worden.	Eis
5.2	Opdrachtnemer stelt één (1) centraal aanspreekpunt en één (1) vaste vervanger aan voor alle communicatie met betrekking tot de uitvoering van deze Raamovereenkomst.	Eis
5.3	Het aanspreekpunt (en de vaste vervanger) heeft kennis van de inhoud van de Raamovereenkomst, en is op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur bereikbaar per mail en telefonisch, acteert probleemoplossend en neemt bij een vraag of gewenst contactmoment binnen één (1) werkdag contact op met Opdrachtgever.	Eis
5.4	In het geval van vervanging/opvolging van het vaste aanspreekpunt wordt Opdrachtgever uiterlijk één (1) maand voorafgaand aan de vervanging/opvolging geïnformeerd. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Opdrachtgever en de inhoud van de Overeenkomst. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een vervangend aanspreekpunt te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet goed verloopt.	Eis
5.5	Opdrachtnemer is in staat om de dienstverlening als omschreven in de Aanbestedingsstukken (inclusief bijlagen), gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, tegen onveranderde kwaliteit te leveren.	Eis
5.6	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet dat nakoming van de Opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren kan plaatsvinden. Melding vindt onmiddellijk per mail en telefonisch plaats onder vermelding van de achterliggende reden(en).	Eis
5.7	Er wordt overleg gevoerd als blijkt dat de dienstverlening niet conform het Programma van eisen wordt uitgevoerd. Overleg kan binnen vijf (5) werkdagen plaats vinden.	Eis
5.8	Afspraken behorende bij de Raamovereenkomst worden schriftelijk vastgelegd door Opdrachtnemer, waarvan beide partijen een exemplaar bezitten.	Eis
5.9	Opdrachtnemer is één (1) keer per kwartaal beschikbaar om de samenwerking te bespreken met Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever kan dit plaatsvinden op locatie van Opdrachtgever.	Eis
5.10	Indien Opdrachtgever dit wenst, vindt het overleg van 5.9 plaats met de andere Incident Response Partijen waarmee de Overeenkomst gesloten is.	Eis