Bijlage 02c

Specificatie van de Prestatie | Kwaliteits- en Prestatie-eisen

Programma van Eisen

Behorend bij

Raamovereenkomst Security Operations Center (SOC)

Status	:	Definitief
Versie	:	1.0
Datum	:	06-08-2026

Inhoudsopgave

1 Inleiding

Deze bijlage beschrijft de kwaliteits- en prestatie-eisen waaraan de SOC-dienstverlening dient te voldoen. Deze Eisen zijn gericht op het waarborgen van een betrouwbare, veilige, effectieve en beheersbare dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de Opdracht.

De in deze bijlage opgenomen Eisen zijn in beginsel generiek van aard. Dit betekent dat deze Eisen van toepassing zijn op alle door Opdrachtnemer te leveren diensten binnen de scope van de Raamovereenkomst, tenzij expliciet anders is aangegeven of de aard van een specifieke Eis anders vereist.

De kwaliteits- en prestatie-eisen omvatten onder meer eisen ten aanzien van beschikbaarheid, performance, responstijden, beveiliging, continuïteit, schaalbaarheid, rapportage en kwaliteitsborging. Deze Eisen stellen Opdrachtgever en Deelnemers in staat de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening objectief vast te stellen en te borgen.

Opdrachtnemer dient gedurende de uitvoering van de Opdracht aantoonbaar te voldoen aan deze kwaliteits- en prestatie-eisen en dient desgevraagd inzicht te geven in de mate waarin aan deze Eisen wordt voldaan.

1.1 Toelichting bewijsstukken

De in dit document opgenomen kolom “bewijsstukken” bevat voorbeelden van documentatie en informatie waarmee de Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst kan aantonen dat aan de gestelde eisen wordt voldaan. Deze opsomming is indicatief en niet limitatief, tenzij expliciet anders is aangegeven.

De bewijsstukken dienen primair ter ondersteuning van transparantie, verifieerbaarheid en toetsbaarheid van de dienstverlening (bijvoorbeeld in het kader van audits, evaluaties en compliance). Het betreft in beginsel geen afzonderlijke opleververplichting voorafgaand aan de dienstverlening, maar documentatie die beschikbaar is of wordt gesteld gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Indien specifieke bewijsstukken als verplichte deliverable worden vereist, wordt dit expliciet in de betreffende eis vermeld.

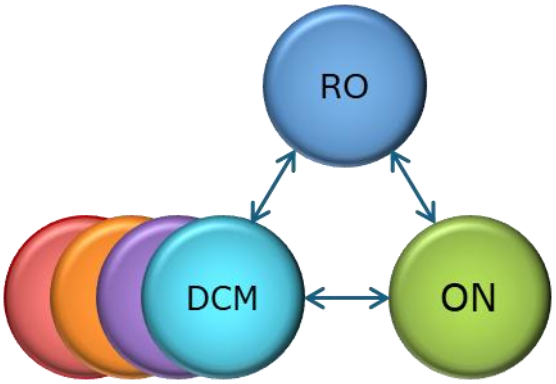
2 Governance & Samenwerking

Governance & Samenwerking			
#	**Eisen**	**Toelichting**	**Bewijsstukken**
C.1	De Opdrachtnemer stelt binnen 30 dagen na inwerkingtreding van de Overeenkomst een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en een Dossier Financiële Afspraken (DFA) op in overleg met de Deelnemer en met de Regieorganisatie.	De Opdrachtnemer stelt binnen 30 dagen na inwerkingtreding van de Overeenkomst een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en een Dossier Financiële Afspraken (DFA) op in overleg met de Deelnemer.	De Opdrachtnemer stelt binnen 30 dagen na inwerkingtreding van de Overeenkomst een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en een Dossier Financiële Afspraken (DFA) op in overleg met de Deelnemer.
C.2	De Opdrachtnemer documenteert in het DAP alle noodzakelijke operationele afspraken, waaronder ten minste: • namen en contactgegevens van alle betrokken functionarissen; • autorisaties en bevoegdheden van medewerkers (bijv. bestellen, melden van beveiligingsincidenten, contact met servicedesk); • feitelijke inrichting en frequentie van reguliere overleggen; • escalatiekanalen en -procedures; • procedures voor bestellen en factureren (inclusief adressen, factuurniveaus en coderingen); • afspraken over toegang tot gebouwen; • specifieke eisen voor personeel van de Opdrachtnemer; • aanvullende afspraken op het gebied van informatiebeveiliging.	Deze informatie is noodzakelijk voor een eenduidige, operationele uitvoering van de Prestatie en borgt compliance, toezicht en escalatiemogelijkheden.	Deze informatie is noodzakelijk voor een eenduidige, operationele uitvoering van de Prestatie en borgt compliance, toezicht en escalatiemogelijkheden.

C.3	De Opdrachtnemer onderhoudt en actualiseert met de Deelnemer en de regieorganisatie het DAP en DFA gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst, en stelt wijzigingen onmiddellijk beschikbaar aan de Deelnemer.	Wijzigingen in operationele processen, autorisaties, contactpersonen of financiële afspraken moeten tijdig en transparant worden doorgevoerd om continuïteit en compliance te waarborgen.	Versies van DAP en DFA met versiehistorie en datum van updates, inclusief bevestiging van ontvangst door Deelnemer.
C.4	De Opdrachtnemer neemt de verantwoordelijkheid voor de volledige naleving van alle in het DAP en DFA opgenomen afspraken en procedures.	Dit omvat naleving van operationele, personele, financiële en informatiebeveiligingsafspraken, inclusief interne controlemechanismen en rapportageverplichtingen.	Interne auditrapporten, nalevingsverklaringen, interne procesbeschrijvingen of bewijs van periodieke controles.

2.1 Reorganisatie, contract en leveranciersmanagement

Teneinde het opdrachtgeverschap professioneel te organiseren - waarbij recht wordt gedaan aan de diversiteit van de Deelnemers - wordt aan de opdrachtgeverzijde onderscheid gemaakt tussen de regieorganisatie en contractmanagement aan de Deelnemerszijde (DCM). Dit onderscheid leidt in de contractrelatie met Opdrachtnemer (ON) tot een constellatie van drie partijtypen.



Figuur 1. Contractorganisatie

De contractorconstellatie is leidend voor het vormgeven van de SOC-beheerprocessen zoals escalatie, sancties, overlegvormen en rapportages. De ambitie is te voorzien in een uniform proceskoppelvlak tussen Deelnemers, Opdrachtnemer en regieorganisatie passend op de diverse situaties bij de Deelnemers.

2.1.1 Regieorganisatie (RO)

Het behartigen van de Deelnemer overstijgende belangen vindt plaats op collectief niveau bij de regieorganisatie en wordt op dit moment uitgevoerd door de afzonderlijke provincies en gelieerde organisaties. Onder het collectief contractmanagement vallen in ieder geval de volgende verantwoordelijkheden:

- Het bewaken van de naleving van de hoofdovereenkomst en bijbehorende Service Level Agreements (SLA's)
- Het monitoren en evalueren van de prestaties van de leverancier op basis van afgesproken serviceniveaus en rapportages
- Het bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening conform afspraken, actualiteit, continuïteit, toekomstbestendigheid en naleving van wet- en regelgeving
- Het signaleren van contractuele én kwalitatieve aandachtspunten en ontwikkelingen
- Het uitvoeren van formele contractuele escalaties
- Handhaven financiële marktconformiteit.
- Handhaven technische marktconformiteit.
- Adviseren en rapporteren aan bestuurders.
- Faciliteren Deelnemer overstijgende doorontwikkeling van SOC-diensten.
- Beheren van organisatorische processen.
- Bemiddelen, begeleiden en escaleren tussen Deelnemers en leveranciers.
- Doorvoeren contractuele wijzigingen.
- Bewaken van de kwaliteit, continuïteit en compliance van de dienstverlening, bijvoorbeeld door het (laten) uitvoeren van audits.
- Organiseren van Deelnemersbijeenkomsten.
- Het voeren van periodieke contract- en leveranciersgesprekken.

2.1.2 Deelnemer contractmanagement (DCM)

De uitvoering van de Nadere Overeenkomst, voor zover het niet de verantwoordelijkheden van de regieorganisatie betreft, vindt plaats tussen Deelnemers en leveranciers. De Deelnemers zijn verplicht gebruik te maken van de overeenkomsten en hebben niet de vrijheid te bestellen bij niet-contractanten. Echter, welke producten en diensten uit het portfolio worden afgenomen is de keuze van de Deelnemer. Onder Deelnemer contractmanagement vallen in ieder geval de volgende verantwoordelijkheden:

- Adviseren en rapporteren aan de bestuurders.
- Beheren van organisatorische processen.
- Melden en escaleren van Beveiligingsincidenten met leveranciers.
- Bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening.
- Deelnemen aan deelnemer overstijgende initiatieven m.b.t. het innoveren of uitfaseren van SOC-diensten.
- Deelnemen aan Deelnemersbijeenkomsten.
- Vaststellen vereiste servicelevels.
- Vaststellen inrichting infrastructuur (configuratie).
- Vaststellen vereiste beschikbaarheid.
- Vaststellen benodigde capaciteit.
- Vaststellen continuïteitsmaatregelen.
- Vaststellen beveiligingsmaatregelen.
- Voeren deelnemer gesprekken over voorgaande onderwerpen.

2.1.3 Opdrachtnemer (ON)

Opdrachtnemer is de ondernemer die in het kader van SOC-dienstverlening een overeenkomst aangaat om de te verwerven diensten te leveren. Opdrachtnemer heeft met name de volgende verantwoordelijkheden:

- Leveren van prestatie conform contractuele bepalingen.
- Rapporteren over de geleverde prestatie.
- Voeren van Deelnemersgesprekken.
- Voeren van gesprekken met de regieorganisatie.
- DCM en de regieorganisatie adviseren over de inzet en innovatie mogelijkheden van geleverde producten en diensten.
- Afhandelen van Beveiligingsincidenten en service verzoeken.
- Hanteren van marktconforme tarieven.

2.2 Overleg

De governance en samenwerking zijn ingericht als een schaalbaar en flexibel model, gericht op effectieve sturing, minimale overleglast en continue verbetering. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen strategische, tactische en operationele afstemming. Doorontwikkeling vindt plaats volgens een agile werkwijze, waarbij collectieve verbeteringen voorrang hebben boven individuele maatwerkoplossingen. Overleggen vinden primair digitaal of hybride plaats.

Uitgangspunten:

- Overleggen vinden zoveel mogelijk hybride of digitaal plaats, tenzij fysieke aanwezigheid aantoonbare meerwaarde heeft.
- De frequentie en intensiteit van afstemming zijn adaptief en kunnen worden opgeschaald tijdens implementatie of bij escalaties.
- Doorontwikkeling van de dienstverlening vindt zoveel mogelijk collectief plaats, ten behoeve van uniformiteit en schaalvoordelen.
- De Opdrachtnemer werkt voor doorontwikkeling volgens een agile werkwijze (bijv. sprints/Kanban), waarbij Opdrachtgever en Deelnemers aansluiten op de cadans van de Opdrachtnemer.

De eisen in onderstaande tabel zijn leidend. De toelichting dient ter duiding van de beoogde invulling.

Governance & Samenwerking			
#	**Eisen**	**Toelichting**	**Bewijsstukken**
C.5	Opdrachtnemer participeert minimaal één keer per kwartaal in een strategisch overleg met de regieorganisatie.	Dit overleg richt zich op de sturing van de Raamovereenkomst en omvat onder meer contractuele ontwikkelingen, prestaties, financiën, risico's, audits en strategische roadmap. De frequentie kan indien nodig worden verhoogd.	Verslagen van overleg; agenda en besluitenlijst; actie- en besluitenregister; gedeelde rapportages.
C.6	Opdrachtnemer neemt deel aan periodieke tactische overleggen op collectief niveau (over alle Deelnemers).	In deze overleggen worden onderwerpen behandeld die voor meerdere Deelnemers relevant zijn, zoals doorontwikkeling van use cases, optimalisaties, best practices en wijzigingen in processen of tooling. Doel is uniformiteit en schaalvoordelen.	Verslagen van collectieve overleggen; roadmap/ backlog-overzichten; verbeter- en actielijsten.
C.7	Opdrachtnemer neemt per Deelnemer minimaal één keer per kwartaal deel aan tactisch overleg.	Dit overleg richt zich op de kwaliteit, continuïteit en optimalisatie van de dienstverlening per Deelnemer, inclusief prestaties, SLA's, wijzigingen in het DAP en verbeteracties. Frequentie kan worden verhoogd afhankelijk van de fase (bijv. implementatie).	Verslagen van overleg; geactualiseerd DAP; rapportages; actie- en verbeterlijsten.

C.8	Opdrachtnemer faciliteert operationele afstemming primair via digitale en asynchrone middelen.	Operationele afstemming vindt zoveel mogelijk plaats via tooling (bijv. ITSM-systemen, dashboards en samenwerkingsplatformen). Indien nodig worden aanvullende overleggen ingericht, zoals probleem- of wijzigingsoverleggen.	Toegang tot tooling; logboeken; changelogs; communicatie- en overlegstructuren.
C.9	Opdrachtnemer schaalt de frequentie van operationele afstemming op tijdens implementatie of bij verhoogde behoefte.	Tijdens implementatie of bij incidenten kan de afstemmingsfrequentie tijdelijk worden verhoogd (bijv. wekelijkse overleggen) om voortgang en kwaliteit te borgen.	Overlegkalenders; verslagen; implementatieplannen; escalatieoverzichten.
C.10	Opdrachtnemer voert doorontwikkeling van de dienstverlening uit volgens een agile werkwijze.	Doorontwikkeling vindt plaats via een backlog-gedreven aanpak (bijv. sprints of Kanban). Opdrachtgever en Deelnemers leveren input voor prioritering. Dit bevordert flexibiliteit en continue verbetering.	Backlog-overzicht; sprintplanningen; opleveroverzichten; demo- of reviewverslagen.
C.11	Opdrachtnemer geeft prioriteit aan collectieve doorontwikkeling boven individuele maatwerkverzoeken, tenzij anders overeengekomen.	Functionaliteiten en verbeteringen worden waar mogelijk generiek ontwikkeld en hergebruikt voor alle Deelnemers, ter bevordering van uniformiteit en kostenefficiëntie.	Overzicht van generieke opleveringen; documentatie van hergebruik; besluitvorming over prioritering.
C.12	Opdrachtnemer stemt de doorontwikkeling af op de agile cadans van de eigen organisatie, waarbij Opdrachtgever en Deelnemers aansluiten.	Opdrachtgever en Deelnemers sluiten aan op de sprint- of Kanbanstructuur van Opdrachtnemer om efficiënte samenwerking en voorspelbare oplevering te waarborgen.	Sprintkalender; participatie in refinement/reviews; communicatiestructuur.
C.13	Opdrachtnemer levert periodiek rapportages ten behoeve van sturing en evaluatie.	Rapportages geven inzicht in prestaties, incidenten, trends, voortgang van verbetermaatregelen en inzet. Deze vormen de basis voor governance en besluitvorming.	Periodieke rapportages; dashboards; KPI-overzichten; trendanalyses.
C.14	Opdrachtnemer richt de governance zodanig in dat deze schaalbaar en flexibel is.	De governance moet kunnen meebewegen met de volwassenheid van Deelnemers, opschalen bij implementatie of incidenten en efficiënt blijven in de beheerfase door inzet van digitale samenwerking.	Beschrijving governance-model; evaluaties; aanpassingen in overlegstructuur; feedback van Deelnemers.

C.15	Overleggen vinden in principe hybride of digitaal plaats, tenzij fysieke aanwezigheid aantoonbare meerwaarde heeft.	Hiermee wordt de overleglast beperkt en efficiëntie vergroot, zonder afbreuk te doen aan kwaliteit van samenwerking.	Overlegformats; uitnodigingen; gebruikte samenwerkingsmiddelen; evaluaties.

2.3 Escalatie

Escalatie			
#	**Eisen**	**Toelichting**	**Bewijsstukken**
C.16	**Escalatieprocedure bij tekortschietende dienstverlening**		
	Opdrachtnemer treedt onverwijld in overleg met Opdrachtgever indien sprake is van tekortschietende dienstverlening, met als doel de volledige nakoming van de Overeenkomst te waarborgen. Het overleg volgt een vooraf vastgesteld escalatiemodel met drie niveaus: 1) het toegewezen accountteam van Opdrachtnemer; 2) een functionaris bevoegd om additionele medewerkers en middelen toe te wijzen; 3) de functionaris die eindverantwoordelijk is voor de totale dienstverlening in Nederland. Voorafgaand aan het overleg geeft de Deelnemer of (regieorganisatie) schriftelijk of per e-mail aan op welke punten Opdrachtnemer tekortschiet. Opdrachtnemer implementeert de afspraken en corrigerende maatregelen uit dit overleg binnen de overeengekomen termijnen.	Zorgt voor een gestructureerd, traceerbaar en juridisch afdwingbaar proces bij tekortkomingen, met duidelijke verantwoordelijkheden en aanspreekpunten op elk niveau van de organisatie van Opdrachtnemer.	Escalatieprotocol; correspondentie voorafgaand aan overleg; actielijsten; rapportage van genomen corrigerende maatregelen; bevestigingen van uitvoering.
C.17	**Aanvullend (voor leveranciers met kritieke of geïntegreerde diensten)**		
	Escalaties dienen ook te worden doorgevoerd richting internationale of ketenpartners indien de tekortkoming impact heeft op de geleverde diensten in de keten of op landelijke schaal.	Borgt ketenbrede verantwoordelijkheid en snelle interventie bij kritieke diensten.	Overzicht escalatielijnen bij ketenpartners; bevestiging ketencommunicatie; opvolgingsrapportages.

2.4 Evaluatie en verbeterplan

Evaluatie en verbeterplan			
#	**Eisen**	**Toelichting**	**Bewijsstukken**
C.18	**Prioriteit herstel en verplichte evaluatie**		
	Indien sprake is van tekortschietende dienstverlening stelt Opdrachtnemer het onverwijld herstellen van de dienstverlening als eerste prioriteit. De Deelnemer en de regieorganisatie kan Opdrachtnemer gelijktijdig verplichten een evaluatie en een Verbeterplan op te starten.	Evaluatie en herstel vinden parallel plaats om continuïteit en structurele verbetering te borgen.	Incidentrapport; bevestiging start evaluatie; herstelrapportage.
C.19	**Verplichte Root Cause Analysis**		
	Opdrachtnemer rondt binnen vijf (5) Werkdagen na constatering van het tekortschieten een volledige Root Cause Analysis af en rapporteert deze schriftelijk aan de Deelnemer en de regieorganisatie.	De analyse bevat ten minste oorzaak, impact, getroffen onderdelen, risico's en corrigerende maatregelen.	RCA-rapport inclusief onderliggende analyses en loggegevens.
C.20	**Verplichting tot opstellen Verbeterplan**		
	Opdrachtnemer stelt binnen drie (3) Werkdagen na afronding van de evaluatie een concreet en adequaat Verbeterplan op gericht op het structureel voorkomen van herhaling.	Het Verbeterplan bevat minimaal maatregelen, verantwoordelijkheden, mijlpalen, risico's en beheersmaatregelen.	Schriftelijk Verbeterplan met maatregelenoverzicht.

	Acceptatie en voortgangsrapportage Verbeterplan		
C.21	Opdrachtnemer legt het Verbeterplan ter schriftelijke acceptatie voor aan de Deelnemer en de regieorganisatie en voert dit na goedkeuring conform planning uit. Opdrachtnemer rapporteert periodiek, met een door de Deelnemer en of de regieorganisatie vast te stellen frequentie, over de voortgang en realisatie.	Opdrachtgever behoudt regie op inhoud, prioritering en acceptatie van verbetermaatregelen.	Goedgekeurd Verbeterplan; voortgangsrapportages; oplever- en implementatiebewijzen.

2.5 Governance Audit

Governance Audit			
#	**Eisen**	**Toelichting**	**Bewijsstukken**
	Auditrecht Opdrachtgever, Deelnemers en regieorganisatie		
C.22	Opdrachtgever, Deelnemers en de regieorganisatie hebben te allen tijde het recht om, zelf of door een door hen aangewezen onafhankelijke derde partij, audits uit te (laten) voeren bij Opdrachtnemer op alle onderdelen van de Prestatie, waaronder processen, systemen, beveiliging, compliance, kwaliteit, governance en onderliggende documentatie. Opdrachtnemer verleent hieraan volledige, tijdige en onvoorwaardelijke medewerking.	Borgt transparantie, controleerbaarheid en toetsbaarheid van de geleverde Prestatie en naleving van contractuele en wettelijke verplichtingen.	Auditplannen, auditrapporten, medewerkingsverklaringen, toegangslogboeken, verstrekte documentatie.

C.23	Opdrachtnemer kan een voorgestelde auditpartij weigeren wegens aantoonbaar belangenconflict, mits een alternatieve onafhankelijke partij wordt voorgesteld	Deze bepaling waarborgt de onafhankelijkheid en objectiviteit van audits, terwijl het auditrecht van Opdrachtgever in stand blijft. Een weigering kan uitsluitend plaatsvinden op basis van aantoonbare en onderbouwde belangenconflicten (bijvoorbeeld commerciële afhankelijkheid, lopende juridische procedures of andere relaties die de onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden). De voorgestelde alternatieve auditpartij moet aantoonbaar deskundig, onafhankelijk en geschikt zijn voor het uitvoeren van de betreffende audit.	Schriftelijke motivatie van het gestelde belangenconflict; documentatie waaruit het belangenconflict blijkt; voorstel voor alternatieve auditpartij inclusief onafhankelijkheidsverklaring, certificeringen en relevante ervaring; schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
C.24	**Kostenverdeling audits en opvolging**		
	De kosten voor het uitvoeren van audits door of namens Opdrachtgever, Deelnemers of de regieorganisatie zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit de audit blijkt dat Opdrachtnemer tekortschiet of in gebreke is. In dat geval zijn de auditkosten volledig voor rekening van Opdrachtnemer. Alle kosten die Opdrachtnemer maakt voor medewerking aan audits, alsmede alle kosten voor het implementeren van verbetermaatregelen naar aanleiding van auditbevindingen, zijn te allen tijde voor rekening van Opdrachtnemer.	Legt een duidelijke financiële verantwoordelijkheid vast en stimuleert naleving en kwaliteitsborging.	Auditrapporten, facturatieoverzichten, verbeterplannen, implementatiebewijzen van corrigerende maatregelen.
C.25	**Jaarlijkse onafhankelijke audit op de Prestatie**		
	Opdrachtnemer laat minimaal eenmaal per jaar een onafhankelijke audit uitvoeren op de geleverde Prestatie, uitgevoerd door een deskundige en onafhankelijke auditor, en verstrekt de volledige auditrapportage uiterlijk binnen één (1) maand na oplevering aan Opdrachtgever, Deelnemers en de regieorganisatie.	Waarborgt structurele en objectieve toetsing van kwaliteit, veiligheid en naleving.	Onafhankelijke auditrapportage, assurance-verklaringen (bijv. TPM/SOC/ISAE), aanbiedingsbrief en managementsamenvatting.

C.26	**Steekproefrecht op de Prestatie**		
	Opdrachtgever en/of Deelnemers hebben het recht om periodiek en ad hoc steekproeven uit te (laten) voeren op de geleverde Prestatie, inclusief onderliggende processen, documentatie, configuraties en rapportages. Opdrachtnemer verleent hieraan volledige medewerking en stelt alle redelijkerwijs benodigde informatie beschikbaar.	Ondersteunt continue kwaliteitsbewaking en contractmanagement gedurende de looptijd van de Overeenkomst.	Steekproefrapportages, verstrekte datasets, controleverslagen, medewerkingsregistraties.
C.27	**Transparante deling van audit- en steekproefresultaten**		
	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de resultaten van audits en relevante steekproeven integraal, juist en volledig worden gedeeld met Opdrachtgever, Deelnemers en de regieorganisatie binnen één (1) maand na afronding, inclusief bevindingen, risico-inschatting en voorgenomen verbetermaatregelen.	Borgt ketentransparantie en gezamenlijke regie over kwaliteit en compliance.	Gedeelde rapportages, aanbiedingsmails/verslagen, verbeterplannen en opvolgingsrapportages.

3 Financiële afhandeling

3.1 Uitgangspunten

De prijsstructuur is gebaseerd op een onderscheid tussen:

- vaste kosten per Deelnemer voor de Basis SOC-diensten;
- inzetgerichte kosten (PxQ) voor aanvullende en uitbreidbare dienstverlening;
- eenmalige kosten voor aansluiting en onboarding.

Het prijsmodel is gericht op het combineren van flexibiliteit in dienstverlening met beheersbare en voorspelbare kosten, en sluit aan op de aard van de SOC-dienstverlening waarbij de benodigde inspanning primair wordt bepaald door analyse, detectie en opvolging van beveiligingsgebeurtenissen.

De Basis SOC-diensten vormen het verplichte fundament van de dienstverlening en worden als integraal geheel per Deelnemer afgenomen.

De afname van SOC-dienstverlening start voor iedere Deelnemer verplicht met de Basis SOC-diensten voor IT-omgevingen. Aansluiting van OT-omgevingen is uitsluitend mogelijk als uitbreiding op deze IT-dienstverlening en kan door Deelnemers optioneel worden afgenomen. OT-omgevingen worden niet geacht onderdeel uit te maken van de Basis SOC-diensten voor IT en dienen expliciet als aanvullende scope te worden beschouwd.

Indien een Deelnemer ervoor kiest om OT-omgevingen aan te sluiten, worden deze beschouwd als een afzonderlijke uitbreiding op de Basis SOC-diensten. Opdrachtnemer is gerechtigd hiervoor aanvullende kosten in rekening te brengen, bestaande uit:

- eenmalige kosten voor onboarding en aansluiting van OT-omgevingen;
- aanvullende vaste kosten voor de Basis SOC-diensten voor OT.

Deze kosten komen bovenop de kosten voor de Basis SOC-diensten voor IT-omgevingen.

De dienstverlening wordt geleverd binnen de SIEM-omgeving van iedere Deelnemer, waarbij sprake is van logisch gescheiden omgevingen (tenants) per Deelnemer. Deze scheiding borgt dat data, configuraties en detectieregels eigendom blijven van de betreffende Deelnemer en overdraagbaar zijn.

Het aantal Deelnemers (en daarmee het aantal SIEM-omgevingen) vormt een relevante factor voor de inrichting van de dienstverlening, maar geldt niet als zelfstandige prijsbepalende parameter. De kosten voor de Opdrachtnemer worden primair bepaald door de feitelijke inspanning, waaronder:

- ontwikkeling en optimalisatie van use cases;
- analyse en afhandeling van meldingen en incidenten;
- afstemming, rapportage en doorontwikkeling van de dienstverlening.

Het prijsmodel is gebaseerd op de architectuur zoals vastgelegd in Bijlage 2b, waarbij gebruik wordt gemaakt van de SIEM-omgeving van de Deelnemer en een Lighthouse-constructie. Data blijft hierbij bij de Deelnemer en het dataverkeer richting Opdrachtnemer is beperkt tot signalering en analyse. Datavolumes en het aantal IT- en OT-bronnen vormen derhalve geen directe prijsparameters.

Ter ondersteuning van de inschrijving verstrekt de Aanbestedende dienst indicatieve gegevens over de omvang en complexiteit van Deelnemers. Inschrijvers dienen op basis hiervan een realistische inschatting te maken van de benodigde inzet.

Op kwartaalbasis wordt een maximaal te factureren bedrag per Deelnemer vastgesteld. Dit maximum is gebaseerd op:

- de vaste kosten voor de Basis SOC-diensten (IT en, indien van toepassing, OT);

- de verwachte inzet voor aanvullende en inzetgerichte diensten.

Deze systematiek stelt Deelnemers in staat het ambitieniveau van de dienstverlening te sturen, terwijl Opdrachtnemer voldoende zekerheid heeft over kostendekking.

In geval van onvoorziene omstandigheden die leiden tot aantoonbaar hogere noodzakelijke inzet dan voorzien, kan Opdrachtnemer bij uitzondering verzoeken het financiële maximum te verhogen. Een dergelijk verzoek wordt voorafgaand aan overschrijding gemotiveerd en onderbouwd ingediend en vereist expliciete schriftelijke goedkeuring van de Deelnemer.

3.2 Afrekenmodel (PxQ)

De afrekening vindt plaats op basis van daadwerkelijk geleverde diensten volgens een PxQ-model, waarbij:

- P (Price): het overeengekomen tarief zoals vastgelegd in Bijlage 3 – Tarieflijst;
- Q (Quantity): de daadwerkelijk afgenomen hoeveelheid dienstverlening.

Q wordt uitgedrukt in een voor de betreffende dienst passende eenheid, waaronder:

- vaste prijs per Deelnemer per maand (Basis SOC-diensten voor IT en – indien van toepassing – OT);
- aantal uren of dagdelen per rol (inzetgerichte en aanvullende diensten).

Use Case Management maakt integraal onderdeel uit van de Basis SOC-diensten. In het basistarief is een jaarlijkse groei van het aantal use cases van 10% inbegrepen, conform Bijlage 4 – SOC Use Case Roadmap. Indien deze groei wordt overschreden, wordt de aanvullende inzet afgerekend op basis van PxQ conform de overeengekomen tarieven.

3.3 Prijsstructuur SOC-dienstverlening

De prijsstructuur bestaat uit de volgende componenten:

1. Vaste kosten (per Deelnemer)
   Vaste kosten worden per Deelnemer in rekening gebracht en dekken de Basis SOC-diensten voor IT-omgevingen.

Indien OT-omgevingen worden aangesloten, worden aanvullende vaste kosten in rekening gebracht voor de Basis SOC-diensten voor OT. Deze kosten vormen een uitbreiding op de IT-basisdienstverlening en worden afzonderlijk gespecificeerd in de Tarieflijst.

2. Inzetgerichte kosten (PxQ)
   Voor aanvullende en uitbreidbare diensten wordt afgerekend op basis van inzet per rol, waaronder:
   - uitbreiding van use cases boven de inbegrepen groei;
   - incident response bij verhoogde complexiteit of omvang;
   - threat hunting;
   - forensics;
   - vulnerability management;
   - overige aanvullende diensten.

3. Eenmalige kosten
   Voor initiële aansluiting van Deelnemers kunnen eenmalige kosten in rekening worden gebracht, waaronder:
   - aansluiting van IT-omgevingen (verplicht bij start van de dienstverlening);
   - aansluiting van OT-omgevingen (optioneel, als uitbreiding op IT);
   - initiële inrichting en onboarding.

Eenmalige kosten voor OT-omgevingen worden uitsluitend in rekening gebracht indien en voor zover de Deelnemer kiest voor aansluiting van OT-omgevingen en komen bovenop de eenmalige kosten voor IT-aansluiting.

3.4 Budgettering en kwartaalcyclus

Elk kwartaal vindt een evaluatie plaats van:

- de begrote inzet;
- de gerealiseerde inzet;
- de gerealiseerde prestaties.

Op basis hiervan kunnen voor het komende kwartaal:

- de inzet van aanvullende diensten worden bijgesteld;
- prioriteiten in use case ontwikkeling worden aangepast;
- het ambitieniveau van de dienstverlening worden gewijzigd.

Het doel is een continue balans tussen dienstverlening, risico's en kostenbeheersing.

3.5 Financieel maximum

Op basis van de kwartaalbegroting wordt een financieel maximum vastgesteld per Deelnemer.

Het is niet toegestaan dit maximum te overschrijden zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Deelnemer.

3.6 Tarieflijst en tariefdiscipline

De Tarieflijst (Bijlage 3) bevat alle overeengekomen tarieven, waaronder:

- vaste kosten per Deelnemer (IT en – indien van toepassing – OT);
- eenmalige kosten (IT en optioneel OT);
- inzetgerichte tarieven per rol.

Opdrachtnemer is niet gerechtigd kosten in rekening te brengen die niet expliciet zijn opgenomen in de Tarieflijst. Alle kosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening dienen in deze tarieven te zijn inbegrepen.

Opdrachtnemer levert een volledig ingevulde en ondertekende Tarieflijst, inclusief verklaring dat:

- geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht buiten de Tarieflijst;
- alle kosten noodzakelijk voor de uitvoering van de Prestatie zijn inbegrepen.

3.7 Verantwoording en rapportage

Opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage waarin de gerealiseerde prestaties en inzet worden verantwoord, uitgesplitst naar:

- vaste componenten;
- schaalafhankelijke variabele componenten;
- inzetgerichte uren.

Deze rapportage vormt:

- de onderbouwing van de factuur;
- input voor de kwartaal¬evaluatie;
- input voor bijsturing van de begroting.

3.8 Indexatie

Indien indexatie van toepassing is, zijn de voorwaarden per tariefcomponent vastgelegd in Bijlage 3 – Tarieflijst.

De eerste indexatie kan plaatsvinden per 1 januari 2028 en vervolgens jaarlijks per 1 januari.

Indexatie vindt uitsluitend plaats na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever en kan zowel positief als negatief zijn.

3.9 Speciale Producten en Diensten

Indien een aanvraag van de Opdrachtgever respectievelijk een Deelnemer leidt tot maatwerk buiten de Tarieflijst (Speciale Producten of Speciale Diensten), brengt Opdrachtnemer hiervoor per aanvraag een afzonderlijke offerte uit.

Bij het opstellen van deze offerte:

- wordt zoveel mogelijk gebruikgemaakt van bestaande Producten en Diensten uit de Tarieflijst;
- worden aanvullende werkzaamheden en producten transparant onderbouwd via een open begroting;
- worden voor niet-geprijsde onderdelen de inkoopprijzen vermeld, vermeerderd met het overeengekomen toeslagpercentage.

Offertes voor Speciale Diensten worden ter goedkeuring voorgelegd aan Contractmanagement. De Opdrachtgever behoudt het recht de offerte zonder opgave van redenen te accepteren of af te wijzen. In geval van afwijzing staat het de Opdrachtgever vrij de dienst bij een derde af te nemen.

3.10 Toevoegen van nieuwe rollen

Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst een aanvullende rol noodzakelijk blijkt die niet is opgenomen in de Tarieflijst, kan deze rol worden toegevoegd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

Voor de bepaling van het uurtarief van een nieuwe rol gelden de volgende uitgangspunten:

- het tarief dient in redelijke verhouding te staan tot de reeds overeengekomen tarieven voor vergelijkbare rollen binnen de Tarieflijst;
- de Opdrachtnemer onderbouwt het voorgestelde tarief transparant op basis van functie-inhoud, senioriteit en marktconformiteit;
- het tarief mag niet leiden tot een afwijking in de onderlinge prijsverhoudingen binnen de Tarieflijst die niet objectief te rechtvaardigen is;
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het voorgestelde tarief te toetsen op redelijkheid en marktconformiteit en kan het voorstel gemotiveerd afwijzen.

Zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever is het niet toegestaan nieuwe rollen en bijbehorende tarieven toe te passen.

3.11 Controle en audit

Indien Opdrachtgever twijfels heeft over:

- de juiste toepassing van tarieven;
- de verantwoording van inzet of uitnutting,

kan Opdrachtgever een audit initiëren conform het overeengekomen auditproces.

3.12 Europese aanbesteding en contractbepaling

Opdrachtgever is een overheidsorganisatie en is derhalve verplicht om boven de geldende drempelwaarden een Europese aanbesteding te organiseren. Een Europese aanbesteding dient duidelijk en concreet te zijn omschreven om te voldoen aan de Europese aanbestedingsrichtlijnen en om gelijke behandeling, transparantie en eerlijke concurrentie tussen inschrijvers te waarborgen.

Opdrachtgever heeft ervoor gekozen de dienstverlening af te rekenen op basis van daadwerkelijk gerealiseerde inzet en prestaties. Deze aanpak maakt het mogelijk om afspraken gedurende de contractperiode aan te passen op basis van voortschrijdend inzicht en veranderende behoeften.

Financiële afhandeling			
#	**Eisen**	**Toelichting**	**Bewijsstukken**
C.28	**Integrale prijsstelling**		
	Opdrachtnemer verklaart en garandeert dat alle kosten die noodzakelijk zijn om te voldoen aan de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde documenten (inclusief nadere toelichtingen en wijzigingen), de daarin beschreven Prestatie en het beoogde gebruik, alsmede de in de Functionele uitvraag beschreven procedure, volledig zijn inbegrepen in de opgegeven Tarieven en prijzen zoals opgenomen in Bijlage 3 – Tarieflijst.	Dit betreft onder meer implementatiekosten, configuratie, projectmanagement, compliance, documentatie, rapportage, overleg, afstemming, overhead, licenties, onderhoud en overige noodzakelijke werkzaamheden, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.	Volledig ingevuld en ondertekend Bijlage 3 – Tarieflijst, inclusief expliciete bevestiging dat sprake is van integrale prijsstelling.
C.29	**Geen aanvullende vergoedingen**		
	Opdrachtnemer brengt geen aanvullende kosten, toeslagen of vergoedingen in rekening voor werkzaamheden of verplichtingen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de correcte uitvoering van de Prestatie zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, tenzij deze vooraf schriftelijk door Opdrachtgever zijn goedgekeurd.	Hiermee wordt geborgd dat geen impliciete meerkosten ontstaan voor activiteiten die inherent zijn aan de gevraagde dienstverlening.	Schriftelijke bevestiging van Opdrachtnemer in inschrijving; eventuele aanvullende kosten uitsluitend op basis van voorafgaande schriftelijke opdrachtbevestiging van Opdrachtgever.
C.30	**Indexatiebeperking**		
	Indien in Bijlage 3 – Tarieflijst onder restricties is aangegeven dat indexatie is toegestaan, mag Opdrachtnemer Tarieven uitsluitend jaarlijks indexeren vanaf 1 januari 2028.	Indexatie vindt plaats over het voorgaande kalenderjaar op basis van de in Bijlage 3 – Tarieflijst genoemde CBS-prijsindex en het daarin vermelde basisjaar. Indexatie is niet toegestaan indien dit in Bijlage 3 – Tarieflijst niet expliciet is toegestaan.	Indexatieberekening met verwijzing naar CBS-indexcijfer en basisjaar; schriftelijke kennisgeving minimaal 30 dagen vóór ingangsdatum.

C.31	**Indexatieplafond**		
	Indien indexatie is toegestaan, past Opdrachtnemer geen hogere indexatie toe dan de procentuele wijziging van de overeengekomen CBS-index over het betreffende jaar.	Negatieve indexatie (deflatie) wordt eveneens doorgevoerd indien de CBS-index daartoe aanleiding geeft.	CBS-publicatie betreffende indexcijfers; herberekende tarievenoverzicht.
C.32	**Facturatie**		
	Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf op basis van daadwerkelijk geleverde en aantoonbaar afgenomen diensten.	Facturen zijn gespecificeerd per tariefitem conform Bijlage 3 – Prijzenblad en bevatten een duidelijke onderbouwing van volumes, staffels en eventuele toegestane indexatie.	Maandelijkse gespecificeerde factuur; bijbehorende volume- en verbruiksrapportage.
C.33	**Controleerbaarheid facturen**		
	Opdrachtnemer verstrekt bij iedere factuur een gespecificeerd overzicht waarmee Opdrachtgever de juistheid van tarieven, volumes, staffels en indexatie zelfstandig kan verifiëren.	Facturen die niet voldoen aan deze eis kunnen door Opdrachtgever worden afgewezen.	Factuurspecificatie inclusief onderliggende berekeningen en rapportages.
	Speciale Diensten en Speciale Producten		
C.34	Indien een bestelling van de Opdrachtgever of een Deelnemer maatwerk (Speciale Producten en Speciale Diensten) noodzakelijk maakt, brengt de Opdrachtnemer hiervoor per aanvraag een offerte uit, waarin zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de Producten en Diensten die in de Tarieflijst overeengekomen zijn, aangevuld met werkzaamheden of Producten die niet in de Tarieflijst overeengekomen zijn.	Indien een Deelnemer of Opdrachtgever maatwerk vereist dat buiten de reguliere Producten en Diensten valt, dient de Opdrachtnemer een offerte op te stellen. Hierbij wordt zoveel mogelijk gebruikgemaakt van reeds overeengekomen Producten en Diensten, aangevuld met extra werkzaamheden of Producten. Dit waarborgt transparantie en consistente toepassing van bestaande raamvoorwaarden.	Uitgebrachte offerte inclusief verwijzing naar gebruikte standaardproducten/diensten en aanvullende maatwerkcomponenten.

C.35	Het Tarief voor een Speciaal Product en een Speciale Dienst is gebaseerd op een open begroting waarin voor prijsonderdelen zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de laagste Tarieven van de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomst(en). Van prijsonderdelen waarop geen Tarief van toepassing is worden de inkoopprijzen vermeld vermeerderd met het in Bijlage 03 - Tarieflijst opgenomen 'toeslagpercentage op de inkoop bij Speciale Diensten en Producten'.	Het tarief voor maatwerk wordt opgebouwd op basis van een open begroting. Prijsonderdelen waarvoor standaardtarieven gelden, worden conform Raamovereenkomst/Nadere Overeenkomst toegepast; overige kosten worden gebaseerd op inkoopprijs plus het vastgestelde toeslagpercentage. Dit zorgt voor duidelijke kostenstructuur en audittraceerbaarheid.	Open begroting/offerte met specificatie van Tarieven, inkoopprijzen en toegepaste toeslagen.
C.36	Het staat de Opdrachtgever of de Deelnemer die de offerte voor een Speciale Dienst of Speciaal Product heeft aangevraagd vrij de offerte te accepteren dan wel (zonder opgave van reden) af te wijzen. De Opdrachtgever of de Deelnemer is in het laatste geval gerechtigd om de Speciale Dienst of Speciaal Product bij een derde af te nemen.	De Opdrachtgever of Deelnemer heeft de vrijheid offertes te accepteren of af te wijzen. Bij afwijzing mag de Deelnemer een derde inschakelen. Dit waarborgt keuzevrijheid, marktconformiteit en flexibiliteit bij maatwerkopdrachten.	Schriftelijke bevestiging van acceptatie of afwijzing van de offerte; correspondentie over alternatieve inkoop bij derden.
C.37	Elke offerte wordt uitgebracht op basis van een open calculatie, en bevat minimaal: • geldigheidsduur van de offerte; • levertermijn; • alle gehanteerde Tarieven; • opleverdatum; • afbakening en beschrijving van de levering/Dienst.	Elke offerte moet een open calculatie bevatten met: geldigheidsduur, levertermijn, gehanteerde Tarieven, opleverdatum en een duidelijke omschrijving van levering/Dienst. Dit waarborgt transparantie, vergelijkbaarheid en voorspelbaarheid voor de Deelnemer/Opdrachtgever.	Offerte inclusief open calculatie en gedetailleerde omschrijving van leverings-/dienstspecificatie.
C.38	Offertes dienen een geldigheidsduur te hebben van minimaal 60 dagen en worden uitgebracht onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst.	Offertes hebben een minimale geldigheidsduur van 60 dagen en vallen onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst, zodat er voldoende tijd is voor beoordeling, interne besluitvorming en vergelijking met andere aanbiedingen.	Offerte met vermelding van geldigheidsduur en verwijzing naar de Raamovereenkomst.

4 Prestatiesturing, KPI’s en Rapportage

Prestatiesturing, KPI’s en Rapportage			
#	**Eisen**	**Toelichting**	**Bewijsstukken**
C.39	Opdrachtnemer stelt, onderhoudt en rapporteert periodiek over de SLA-paramater (dienstenniveaus), zodat Deelnemer en de regieorganisatie volledig inzicht heeft in het functioneren van de Prestatie(s).	Deze eis combineert het inzicht in dienstenniveaus met de verplichting tot rapportage, inclusief opzet en frequentie zoals contractueel vastgelegd.	Periodieke SLA-rapportages.
C.40	Opdrachtnemer registreert, beheert en bewaart alle gegevens die noodzakelijk zijn voor volledige, juiste en controleerbare rapportages.	Verantwoordelijkheid voor dataverzameling en -beheer ligt expliciet bij Opdrachtnemer, zodat rapportages herleidbaar en verifieerbaar zijn.	Databronoverzichten, logbestanden, registratiesystemen en interne meetrapporten.
C.41	Opdrachtnemer corrigeert op eerste verzoek van Deelnemer of de regieorganisatie onverwijld foutieve of vermoedelijk foutieve rapportage-informatie, levert onderbouwend bewijs en verstrekt een herziene rapportage.	Borgt dat onjuistheden direct worden hersteld en onderbouwd, zonder interpretatieruimte over termijnen of verplichting.	Gecorrigeerde rapportage, onderliggende datasets, audittrail en schriftelijke toelichting.
C.42	Indien rapportages aantonen dat de Prestatie afwijkt van overeengekomen normen of afspraken, treft Opdrachtnemer onmiddellijk herstelmaatregelen, voorkomt herhaling en stemt de verbeteracties aantoonbaar af met Deelnemer en of de regieorganisatie.	Verbindt constatering van afwijkingen direct aan herstel, preventie en afstemming, in één bindende verplichting.	Verbeterplan, actieplannen, voortgangsrapportages en verslagen van afstemming met Deelnemer.
C.43	Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever en de regieorganisatie te allen tijde volledige en ongehinderde toegang tot alle rapportage-informatie, inclusief Deelnemer-specifieke rapportages.	Legt expliciet het toegangsrecht vast en voorkomt beperkingen in informatieverstrekking.	Toegangslogs, gedeelde rapportageportalen, autorisatiematrix en verstrekte rapportages.

C.44	Opdrachtnemer waarborgt dat alle rapportages minimaal voldoen aan de vereisten van de BIO, NIS2 en AVG.	Verankert compliance-eisen in één uniforme normatieve verplichting voor inhoud, beveiliging en verwerking van rapportagegegevens.	Compliance-verklaringen, auditrapporten, beveiligingsbeleid en DPIA/AVG-documentatie.
C.45	Opdrachtgever respectievelijk de regieorganisatie hebben toegang tot alle rapportage informatie inclusief de Deelnemer specifieke rapportage informatie.	De Opdrachtgever en de regieorganisatie hebben te allen tijde inzage in alle door Opdrachtnemer gegenereerde rapportages, inclusief Deelnemer-specifieke rapportages. Dit waarborgt transparantie, toezicht op de prestaties van de Opdrachtnemer en stelt de regieorganisatie en de Opdrachtgever in staat om tijdig te sturen op naleving van de Raamovereenkomst en service levels.	Toegangslogs, gebruikersaccounts van Opdrachtgever/de regieorganisatie, rapportages inclusief Deelnemer-specifieke dashboards of PDF/CSV-bestanden.

5 Kwaliteitsborging, Beveiliging & Compliance

De Opdrachtgever en de Deelnemers handelen in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en toepasselijke beleidskaders op het gebied van informatiebeveiliging en gegevensbescherming, zoals die van toepassing zijn op provinciale overheden. Hieronder wordt in ieder geval verstaan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), inclusief daarop gebaseerde en/of daarvan afgeleide provinciale beleidskaders, richtlijnen en nadere voorschriften.

Voorts zijn de Opdrachtgever en de Deelnemers gehouden aan de vereisten voortvloeiend uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige relevante nationale en Europese wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming en privacy.

De Opdrachtnemer erkent dat de door haar te leveren Diensten integraal onderdeel uitmaken van de informatievoorziening van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer garandeert dat deze Diensten te allen tijde in overeenstemming zijn met het geldende informatiebeveiligingsbeleid, de architectuurkaders en de beveiligingsnormen van de Opdrachtgever, en dat deze geen afbreuk doen aan het vereiste beveiligingsniveau.

De in deze paragraaf bedoelde kaders zijn gebaseerd op algemeen aanvaarde internationale normen voor informatiebeveiliging, in het bijzonder de normen NEN-ISO/IEC 27001 en NEN-ISO/IEC 27002, dan wel de meest actuele versies daarvan of daarvoor in de plaats tredende (opvolgende) normen. De Opdrachtnemer is gehouden haar informatiebeveiligingsbeleid, -processen en -maatregelen te baseren op deze normen, dan wel op aantoonbaar gelijkwaardige normenkaders.

De Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van de Opdrachtgever aan te tonen dat zij voldoet aan de genoemde normen en kaders, bijvoorbeeld door middel van certificering, auditrapportages (zoals ISAE 3000/3402 of gelijkwaardig) of andere passende bewijsmiddelen. Indien de Opdrachtgever dit verlangt, verleent de Opdrachtnemer medewerking aan audits en controles die verband houden met informatiebeveiliging en gegevensbescherming.

5.1 Normenkaders, Wet- en Regelgeving & Certificering

Eisen			
	Eisen	**Toelichting**	**Bewijsstukken**
C.46	De Opdrachtnemer toont op verzoek van de Opdrachtgever op elk moment gedurende de looptijd van de Raam- of Nadere Overeenkomst aan dat de kwaliteit van de dienstverlening adequaat is geborgd.	De kwaliteitsborging moet aantoonbaar en continu aanwezig zijn en omvat alle aspecten van de Prestatie.	Eén van de volgende documenten: • geldig en relevant kwaliteitscertificaat (bijv. ISO 9001, ISO 27001); • beschrijving van het kwaliteitsmanagementsysteem en de standaardaanpak inclusief bewijs van implementatie en interne audits.
C.47	De Opdrachtnemer conformeert zich bij uitvoering van Nadere Overeenkomsten aan de ICT-/IV-kaders van de Deelnemers en stemt af over de relevante (referentie)architecturen, technologiestandaarden, principes en bouwstenen.	Dit garandeert dat de Prestatie volledig past binnen de ICT-/IV-omgeving van de Deelnemer en de informatiebehoeftes correct worden ondersteund.	Documentatie van afstemming met Deelnemer, inclusief goedgekeurde architectuur- en technische documenten of schriftelijke bevestiging van afstemming
C.48	De Opdrachtnemer levert de Prestatie in overeenstemming met de meest actuele versies van relevante standaarden en richtlijnen, waaronder maar niet beperkt tot: a. NORA; b. RORA (EAR-opvolger); c. Open standaarden zoals vermeld door Forum Standaardisatie; d. Digitoegankelijkheidseisen (WCAG 2.1) voor applicaties; e. Informatiebeveiligingskaders: BVR, VIR, VIR BI en BIO.	Door deze standaarden te volgen, is de Prestatie compliant met overheidsbeleid, interoperabel en veilig.	Kopieën van ontwerp- en implementatiedocumenten, attestaties, validatie- of conformiteitsrapporten, eventueel aangevuld met referentie naar expliciet vermelde standaarden in de Nadere Overeenkomst

C.49	De Prestatie van de Opdrachtnemer voldoet aan de meest actuele versie van NEN-ISO/IEC 27001 en NEN-ISO/IEC 27002, of aan een gelijkwaardige normering.	Dit borgt informatiebeveiliging, risicobeheer en operationele continuïteit.	Certificaten ISO 27001/27002 of equivalent, auditrapporten of interne compliance-verklaringen
C.50	De Prestatie op het gebied van OT voldoet aan de meest actuele versie van NEN-ISO/IEC 62443 of opvolgers hiervan, of aan een gelijkwaardige normering.	Dit borgt cybersecurity in operationele technologie-omgevingen en voorkomt kwetsbaarheden in OT-systemen.	Certificaat, compliance-rapport, OT-auditrapport of interne controledocumenten die aantonen dat de norm wordt nageleefd
C.51	Opdrachtnemer zorgt dat alle noodzakelijke certificeringen en kwalificaties van Personeel gedurende de uitvoering van de Nadere Overeenkomst actueel en aantoonbaar zijn.	Omvat vakinhoudelijke, beveiligings- en procescertificaten die relevant zijn voor de uitvoering van taken en verantwoordelijkheden.	Certificaatkopieën, registratielijsten, trainingslog
C.52	Opdrachtnemer past voor gerubriceerde systemen beveiligingsmaatregelen toe conform VIR BI 2013 en hanteert daarbij het maximaal toegepaste rubriceringsniveau.	Waarborgt vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie.	Auditrapport, documentatie van beveiligingsmaatregelen
C.53	Opdrachtnemer verstrekt voor iedere Nadere Overeenkomst een ondertekende vrijwaringsverklaring, inclusief erkenning van risico’s, toestemming en vrijwaring van derden.	Modelvrijwaringsverklaring kan conform NOK-bijlage X worden gehanteerd; borgt juridische bescherming voor Deelnemer.	Ondertekende verklaring, dossier, correspondentie

C.54	Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Prestatie gebruik maakt van systemen of functionaliteiten gebaseerd op kunstmatige intelligentie, voldoet Opdrachtnemer aantoonbaar aan de vereisten uit de Artificial Intelligence Act. Opdrachtnemer waarborgt dat: 1. de toepassing van kunstmatige intelligentie plaatsvindt in overeenstemming met de risicoclassificatie en verplichtingen zoals bedoeld in de Artificial Intelligence Act; 2. passende maatregelen zijn getroffen ten aanzien van transparantie, risicobeheersing, monitoring en menselijke controle waar dit op grond van de Artificial Intelligence Act vereist is; 3. Opdrachtgever desgevraagd inzicht kan verkrijgen in de wijze waarop aan deze verplichtingen wordt voldaan.	Deze eis waarborgt dat het gebruik van kunstmatige intelligentie binnen de dienstverlening voldoet aan de geldende Europese regelgeving en dat risico's die samenhangen met het gebruik van AI-systemen adequaat worden beheerst. Dit omvat onder meer transparantie over de toepassing van AI, passende governance- en risicobeheersmaatregelen, en de mogelijkheid voor Opdrachtgever om inzicht te verkrijgen in de werking en beheersing van deze systemen wanneer deze worden ingezet binnen de dienstverlening.	Documentatie waaruit blijkt dat het gebruikte AI-systeem of de AI-functionaliteit voldoet aan de vereisten van de Artificial Intelligence Act, zoals bijvoorbeeld: AI-risicobeoordeling of classificatie, beschrijving van toegepaste AI-functionaliteiten, documentatie van governance- en risicobeheersmaatregelen, beleid of procedures voor het gebruik van AI, en – indien van toepassing – relevante conformiteits- of complianceverklaringen van leverancier of fabrikant.

5.2 Informatiebeveiliging & Privacybescherming

Informatiebeveiliging & Privacybescherming			
	Eisen	**Toelichting**	**Bewijsstukken**
C.55	Opdrachtnemer neemt op verzoek van Deelnemer deel aan Baseline Security Product Assessments (BSPA) en waarborgt dat deze assessments onpartijdig en onafhankelijk worden uitgevoerd conform NBV-richtlijnen.	Borgt objectieve beoordeling van producten en systemen.	BSPA-rapport, attestatie
C.56	Opdrachtnemer en diens onderaannemers verlenen volledige, onvoorwaardelijke medewerking aan licentieringsonderzoeken van de NBV.	Omvat aanvraag, audits, site visits, interviews en publicatie van gegevens; medewerking is verplicht.	Rapport licentieringsonderzoek, auditverslagen

C.57	Opdrachtnemer past bij alle informatiebeveiligingsactiviteiten, waaronder pentesten, ontwikkeling en onderhoud, de actuele NCSC-richtlijnen voor webapplicaties toe.	Waarborgt een uniform en actueel beveiligingsniveau.	Auditrapporten, ontwikkel- en beveiligingsdocumentatie
C.58	Opdrachtnemer past waar relevant basisregistraties en stelselafspraken toe bij informatiebeveiligingsactiviteiten.	Borgt authenticiteit en integriteit van gebruikte gegevens.	Auditrapporten, systeemlogs
C.59	Opdrachtnemer voldoet bij alle SOC-activiteiten volledig aan de Cyberbeveiligingswet (NIS2).	Waarborgt wettelijke compliance en bescherming van kritieke processen.	Auditrapport, nalevingsverklaring, compliance-documentatie
C.60	Opdrachtnemer past bij alle relevante informatie-uitwisselingen het Traffic Light Protocol (TLP) toe.	Borgt juiste classificatie en gecontroleerde verspreiding van informatie.	TLP-registratie, procedures, logging
C.61	Opdrachtnemer beveiligt alle informatie, inclusief gevoelige en gerubriceerde informatie, conform ISO 27002 of een gelijkwaardig beveiligingskader en, indien van toepassing, VIR BI 2013 met toepassing van het maximaal vereiste rubriceringsniveau.	Inclusief maatregelen tegen kwetsbaarheden, aanvalsmethoden, datalekken en misbruik.	Auditrapporten, implementatie- en systeemdocumentatie
C.62	Opdrachtnemer waarborgt dat Personeel bij verwerking van persoonsgegevens en authenticatiemiddelen, ook buiten Nederland en ongeacht versleuteling, alle toepasselijke wet- en regelgeving naleeft.	Voorkomt onrechtmatige of onveilige internationale gegevensverwerking.	Beleid, procedures, controleverslagen
C.63	Opdrachtnemer logt alle verwerking van persoonsgegevens volledig op verwerkers- en persoonsniveau en beoordeelt periodiek inzage en wijzigingen.	Logging is inzichtelijk, controleerbaar en geschikt voor audits en incidentonderzoek.	Logbestanden, auditrapporten, beoordelingsverslagen
C.64	Opdrachtnemer meldt onverwijld aan Deelnemer iedere wijziging in directie, eigendoms- of bedrijfsstructuur of zeggenschap die kan leiden tot ongewenste beïnvloeding door statelijke actoren of reputatieschade voor Opdrachtgever.	Maakt risicobeoordeling en passende maatregelen mogelijk.	Meldingsrapport, bestuursdocumentatie

C.65	Deelnemer is gerechtigd (delen van) de ICT-prestatie te weigeren of op te schorten indien redelijkerwijs wordt vermoed dat deze ongunstig wordt beïnvloed door statelijke actoren.	Beschermt de integriteit en veiligheid van de dienstverlening.	Besluitdocument, risicoanalyse
C.66	Opdrachtnemer waarborgt dat informatie van Deelnemer uitsluitend toegankelijk is voor Personeel dat direct bij de uitvoering van de Nadere Overeenkomst is betrokken en voor zover noodzakelijk (need-to-know-principe).	Ongeautoriseerde toegang wordt door passende organisatorische en technische maatregelen voorkomen.	Autorisatiematrix, toegangslogs
C.67	Opdrachtnemer richt de dienstverlening in conform Privacy by Design en Privacy by Default.	Borgt structurele naleving van privacywetgeving.	Privacy-architectuur, DPIA
C.68	Opdrachtnemer beschikt over een vastgesteld, actueel privacybeleid en bijbehorende procedures en past deze aantoonbaar toe.	Ondersteunt consistente en controleerbare privacybescherming.	Privacybeleid, procedurebeschrijvingen
C.69	Opdrachtnemer gebruikt voor test- en acceptatiedoeleinden uitsluitend geanonimiseerde data.	Voorkomt onnodige verwerking van persoonsgegevens.	Testdocumentatie, anonimisatierapport
C.70	Opdrachtnemer versleutelt transport van persoonsgegevens buiten beveiligde omgevingen en past dataminimalisatie toe.	Beperkt risico op datalekken en onderschepping.	Technische configuraties, transportlogs
C.71	Opdrachtnemer verwerkt geen vertrouwelijke gegevens in (semi)publieke ruimtes.	Voorkomt ongecontroleerde kennisneming door derden.	Beleid, bewustwordingsmateriaal
C.72	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan audits en pentesten en ondersteunt aantoonbaar bij tijdige opvolging van bevindingen.	Waarborgt continue verbetering en naleving.	Audit- en pentestrapporten, herstelplannen
C.73	Opdrachtnemer verwerkt alle door haar verwerkte data buiten de omgevingen van Deelnemer uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER).	Op de verwerking is uitsluitend de jurisdictie van EU-lidstaten van toepassing.	Locatielogs, geografische verwerkingsrapportages, contractuele bepalingen

C.74	Opdrachtnemer draagt geen data over aan, en laat geen data verwerken door, derde landen of internationale organisaties buiten de EER, noch direct noch indirect via (sub)verwerkers.	Doorgifte buiten de EER is niet toegestaan, ongeacht toepasselijke waarborgen of uitzonderingen, tenzij Deelnemer vooraf schriftelijk instemt.	Verwerkersovereenkomsten, subverwerkersregister, auditrapport
C.75	Opdrachtnemer schakelt uitsluitend subverwerkers in na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Deelnemer en legt aan subverwerkers gelijkwaardige data- en beveiligingsverplichtingen op.	Borgt ketenverantwoordelijkheid en naleving van contractuele en wettelijke verplichtingen.	Subverwerkerslijst, contractbepalingen, auditverklaringen
C.76	Opdrachtnemer archiveert alle gearchiveerde data technologieonafhankelijk, raadpleegbaar, onveranderbaar en integer en vernietigt data uitsluitend op schriftelijke aanwijzing van de data-eigenaar.	Waarborgt duurzame toegankelijkheid, integriteit en controle over gegevensvernietiging.	Archiveringslog, auditrapporten, verificatieverslagen
C.77	Opdrachtnemer beveiligt alle data passend bij de aard en gevoeligheid daarvan door toepassing van actuele technische en organisatorische maatregelen, waaronder versleuteling van data in rust en tijdens transport.	Beveiligingsmaatregelen zijn minimaal conform algemeen aanvaarde beveiligingsstandaarden.	Beveiligingsbeleid, encryptieconfiguraties, auditrapport
C.78	Opdrachtnemer beheert encryptiesleutels zodanig dat uitsluitend Opdrachtnemer en, waar van toepassing, Deelnemer toegang heeft tot de sleutels. Sleutels worden niet gedeeld met derden.	Waarborgt exclusieve controle over toegang tot data.	Sleutelbeheerprocedures, auditrapport
C.79	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en treedt op als verwerker namens Deelnemer, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.	Verwerking vindt uitsluitend plaats op basis van gedocumenteerde instructies van Deelnemer.	Verwerkersovereenkomst, verwerkingsregister
C.80	Opdrachtnemer meldt ieder (vermoedelijk) datalek onverwijld aan Deelnemer en verstrekt alle informatie die noodzakelijk is voor naleving van meldplichten richting toezichthouders en betrokkenen.	Meldingen bevatten ten minste aard, omvang, impact en genomen of voorgenomen maatregelen.	Datalekregister, meldingsrapportages

C.81	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan DPIA's, audits en controles die verband houden met gegevensbescherming en informatiebeveiliging.	Ondersteunt aantoonbare compliance met AVG en beveiligingseisen.	DPIA-documentatie, auditrapporten

5.3 Continuïteit & Beschikbaarheid

Continuïteit & Beschikbaarheid			
	Eisen	**Toelichting**	**Bewijsstukken**
C.82	Opdrachtnemer maakt uiterlijk binnen één maand na aanvang van de Nadere Overeenkomst schriftelijke afspraken over kennisoverdracht en borging van de continuïteit van de dienstverlening en borging van continuïteit van de dienstverlening na beëindiging van de Opdracht.	Omvat ten minste procedures voor overdracht, documentatie en training van Personeel, inclusief tussentijdse en structurele kennisoverdracht.	Overdrachtsdocument, actielijst, DAP-documenten, kennisoverdrachtslog
C.83	Opdrachtnemer stemt bij opdrachten met een looptijd minimaal jaarlijks de voortgang en effectiviteit van kennisoverdracht af met Deelnemer.	Borgt proactieve en tijdige kennisoverdracht gedurende de looptijd van de opdracht.	Jaarverslag kennisoverdracht, notulen/meeting minutes
C.84	Opdrachtnemer archiveert alle gearchiveerde data technologieonafhankelijk, raadpleegbaar, onveranderbaar en integer. Vernietiging van data vindt uitsluitend plaats op aanwijzing van de data-eigenaar.	Waarborgt duurzame toegankelijkheid en integriteit van informatie.	Archiveringslog, verificatieverslagen
C.85	Opdrachtnemer draagt bij beëindiging van de Nadere Overeenkomst alle voor Deelnemer relevante informatie volledig en gestructureerd over en verwijdert deze informatie uit eigen systemen en back-ups.	Borgt overdraagbaarheid en voorkomt ongeautoriseerd behoud van gegevens.	Overdrachtsdocument, bevestiging verwijdering
C.86	Opdrachtnemer spant zich maximaal in om op operationeel en tactisch niveau afstemming te realiseren met de inhoudelijk deskundige(n) van Deelnemer.	Ondersteunt kennisdeling, besluitvorming en continuïteit van werkzaamheden.	Verslagen van overleg, communicatie-logboek

C.87	Opdrachtnemer borgt kennis in voor Deelnemer toegankelijke documentatie, scripts en bibliotheken en organiseert periodiek kennisdeling via reviews en gezamenlijke sessies.	Waarborgt herbruikbaarheid en overdraagbaarheid van kennis.	Documentatie kennisbeheer, reviewverslagen
C.88	Opdrachtnemer houdt kennis van het vakgebied en relevante opkomende technologieën actueel en draagt deze kennis actief over aan Personeel en overige relevante betrokkenen.	Kennis dient aantoonbaar aanwezig te zijn binnen de organisatie en het team.	Trainingsoverzicht, kennisoverdrachtsdocumenten
C.89	Opdrachtnemer voldoet aan aanvullende kennis- en competentie-eisen die in een Nadere Overeenkomst worden gesteld aan Personeel voor specifieke domeinen.	Kan aanvullende training, ervaring of certificering vereisen per opdracht.	Opdracht-specifieke kennisprofielen, opleidings- en
C.90	Opdrachtnemer draagt bij beëindiging van alle relevante Nadere Overeenkomsten volledig en gestructureerd alle voor Deelnemer relevante informatie over en verwijdert deze informatie uit eigen systemen en back-ups.	Omvat alle documentatie, programmatuur, scripts, use-cases, detectie- en correlatieregels die nodig zijn voor continuïteit en overdracht; vendor-lock-in-vrij uitgevoerd.	Overdrachtsrapport/document, verwijderingslog, bevestiging van verwijdering
C.91	Opdrachtnemer erkent dat tijdens de Prestatie opgebouwde of ingebrachte documentatie, data, methoden en technieken die met publieke middelen zijn ontwikkeld of verder gebracht, eigendom zijn van Deelnemer en/of worden beschouwd als gemeenschappelijk goed.	Op eerste verzoek van Deelnemer draagt Opdrachtnemer deze materialen binnen 14 dagen, kosteloos en in gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm over; kopieën worden vernietigd tenzij wettelijke bewaarplicht geldt. Nadere afspraken kunnen in de Nadere Overeenkomst worden vastgelegd.	Overdrachtsdocument, bevestiging vernietiging, schriftelijke correspondentie
C.92	Opdrachtnemer garandeert dat alle SIEM- en andere koppelingen overdraagbaar zijn naar een opvolgend SOC zonder onderbreking van monitoring of degradatie van dienstverlening.	Inclusief volledige overdracht van use-cases, detectieregels, correlatieregels en threat intelligence data; provincies behouden eigendom van verrijkte dreigingsinformatie.	Overdrachtsdocument, technisch overdrachtsplan, validatierapport
C.93	Gearchiveerde data wordt technologieonafhankelijk, raadpleegbaar, onveranderbaar en integer opgeslagen en kan op aanwijzing van de data-eigenaar worden vernietigd.	Waarborgt beschikbaarheid, integriteit en naleving van bewaartermijnen.	Archiveringslog, verificatieverslagen

C.94	Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de Opdracht actief samen met inhoudelijk deskundigen van Deelnemer, Opdrachtgever en – indien van toepassing – geautoriseerde externe partijen. Deze samenwerking kan plaatsvinden in gemixte teams, buddy-constructies of andere vormen van gezamenlijke uitvoering en kennisdeling. Opdrachtnemer borgt dat relevante kennis die voortkomt uit de uitvoering van de dienstverlening structureel wordt vastgelegd en toegankelijk wordt gemaakt in documentatie, scripts, bibliotheken of andere overdraagbare artefacten.	Doel is borging van kennis, continuïteit van de dienstverlening en overdraagbaarheid van kennis en werkwijzen, onder meer bij personeelswisselingen of na beëindiging van de Opdracht.	Verslagen van overleg en gezamenlijke sessies, samenwerkingslog, documentatie van kennisbeheer (bijv. runbooks, scripts, bibliotheken), reviewverslagen.
C.95	Opdrachtnemer ondersteunt de overgang naar een opvolgende overeenkomst zodat er geen degradatie van de SOC-dienstverlening plaatsvindt die verwijtbaar is aan Opdrachtnemer.	Borgt continuïteit van SOC-diensten en minimale impact op Deelnemer bij contractovergang.	Overdrachtsdocument, exit-strategieplan, validatierapport

5.4 Governance & Personeel

Governance & Personeel			
	Eisen	**Toelichting**	**Bewijsstukken**
C.96	Opdrachtnemer zet uitsluitend Personeel in dat beschikt over een geldige ABDO- en/of ABRO-autorisatie bij opdrachten waarbij sprake is van gevoelige informatie. Indien een dergelijke autorisatie ontbreekt, kan Deelnemer de inzet weigeren of aanvullende voorwaarden stellen.	Autorisatie wordt voorafgaand aan inzet gecontroleerd; aanvullende voorwaarden kunnen worden opgelegd ter mitigatie van veiligheidsrisico's.	Officiële autorisatiebevestiging (NBIV), goedkeuringsdocument, e-mailcorrespondentie
C.97	Opdrachtnemer stelt de identiteit van Personeel vast voorafgaand aan inzet. Deze vaststelling omvat ten minste controle op persoonsverwisseling, een geldig identiteitsbewijs en – indien van toepassing – een geldige verblijfs- of werkvergunning.	Verplicht voor al het Personeel dat werkzaamheden uitvoert in het kader van de Nadere Overeenkomst.	Identiteitsbewijzen, verblijfs-/werkvergunningen, interne controlelijst

C.98	Opdrachtnemer waarborgt dat Personeel zich tijdens werkzaamheden op locatie van Deelnemer op verzoek onmiddellijk kan identificeren.	Van toepassing op alle werkzaamheden die (deels) op locatie van Deelnemer plaatsvinden.	ID-checklogs, verificatie- of aanwezigheidsrapporten
C.99	Opdrachtnemer zet uitsluitend Personeel in dat geen integriteitsrisico vormt en beschikt over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) of een daarmee gelijkwaardige verklaring.	Deelnemer kan deze verklaring voorafgaand aan of tijdens de inzet verlangen; voor Personeel met buitenlandse nationaliteit geldt een gelijkwaardige verklaring.	Kopie VOG of gelijkwaardige verklaring
C.100	Opdrachtnemer waarborgt dat Personeel beschikt over actuele en voor de opdracht relevante kennis, certificeringen en kwalificaties en houdt deze gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomsten actueel.	Van toepassing op alle functies en taken binnen de opdracht.	Certificaatkopieën, opleidings- en trainingsregistraties
C.101	Opdrachtnemer houdt aantoonbaar kennis van het vakgebied en relevante opkomende technologieën actueel en draagt deze actief over aan Personeel en overige bij de opdracht betrokkenen.	Kennis dient aantoonbaar aanwezig te zijn binnen het domein van de opdracht en gedeeld te worden binnen het team.	Kennisoverdrachtsdocumenten, trainingslog
C.102	Opdrachtnemer vervangt Personeel dat door Deelnemer wordt afgekeurd wegens ontbrekende of niet-adequate autorisaties, integriteitsrisico's, onvoldoende kennis of taalbeheersing binnen vijf (5) Werkdagen voor algemene SOC-analisten-rollen en vijftien (15) dagen voor specialistische rollen na schriftelijke kennisgeving.	Waarborgt continuïteit en kwaliteit van de uitvoering van de Nadere Overeenkomst. De vervangende medewerker voldoet aan alle oorspronkelijke vereisten zoals ABDO/ABRO-autorisatie, VOG/VGB, certificeringen en taalniveau.	Schriftelijke kennisgeving afkeuring, bevestiging van inzet vervangend Personeel, kopieën autorisaties/certificaten
C.103	Indien Opdrachtnemer nalaat vervanging binnen de gestelde termijn, behoudt Deelnemer zich het recht voor om de werkzaamheden van het betreffende Personeel onmiddellijk te opschorten of de inzet geheel te weigeren, zonder invloed op betalingsverplichtingen voor reeds correct uitgevoerd werk.	Waarborgt naleving van autorisatie- en integriteitsvereisten en minimaliseert operationele risico's.	Opschortingsbericht, interne logboeken, correspondentie

C.104	Opdrachtnemer meldt binnen 2 Werkdagen schriftelijk aan Deelnemer de geplande vervanging, inclusief profiel, relevante kwalificaties en autorisaties van het nieuwe Personeel.	Dient ter toetsing en goedkeuring voorafgaand aan daadwerkelijke inzet.	Melding vervanging, profieldocumentatie, kopieën autorisaties/certificaten
C.105	Opdrachtnemer zorgt dat Personeel dat persoonsgegevens of authenticatiemiddelen buiten Nederland verwerkt, te allen tijde handelt conform toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief encryptie- en beveiligingseisen.	Omvat situaties waarbij informatie versleuteld of niet-versleuteld is.	Beleid, procedures, auditrapporten
C.106	Opdrachtnemer zet uitsluitend Personeel in dat geen integriteitsrisico vormt en beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) of een gelijkwaardige verklaring; Deelnemer kan deze verklaring opvragen.	Waarborgt betrouwbaarheid en integriteit van Personeel.	Kopie VOG / gelijkwaardige verklaring
C.107	Opdrachtnemer zet uitsluitend Personeel in dat – indien toegang tot vertrouwelijke informatie vereist is – beschikt over een geldige Verklaring van Geen Bezwaar (VGB).	VGB wordt aangevraagd op verzoek van Deelnemer; kosten worden door Deelnemer gedragen en vermeld in de Aanvraag. Zonder VGB is inzet op gevoelige opdrachten niet toegestaan.	Kopie VGB, Aanvraagdocument
C.108	Opdrachtnemer zorgt dat Personeel te allen tijde professioneel en deskundig handelt, met als doel het voorkomen van verstoringen van de dienstverlening aan Deelnemer en derden.	Professioneel gedrag omvat alle interacties met Deelnemer, ambtenaren en externe partijen.	Evaluatierapporten, incidentlog, observaties
C.109	Opdrachtnemer stemt frequent operationeel en tactisch af met inhoudelijk deskundigen van Deelnemer.	Afstemming vindt plaats op inhoudelijk en procesniveau en omvat actielijsten en verslagen.	Verslagen overleg, e-mailcorrespondentie, logboek communicatie
C.110	Opdrachtnemer werkt samen met personeel van de Deelnemer en externe partijen in gemixte teams of via buddy-systemen om kennisborging en continuïteit te waarborgen.	Borgt overdracht van kennis en continuïteit van werkzaamheden binnen de opdracht.	Samenwerkingslog, deelnemerslijst, overdrachtsdocument

C.111	Opdrachtnemer borgt kennis in toegankelijke documenten, scripts en bibliotheken/libraries en organiseert periodieke review- en gezamenlijke sessies.	Waarborgt beschikbaarheid, continuïteit en kwaliteit van kennis binnen de organisatie.	Documentatie kennisbeheer, reviewverslagen, meeting minutes
C.112	De mondelinge communicatie met Deelnemer(s) en Opdrachtgever vindt plaats in het Nederlands voor alle rollen die direct betrokken zijn bij: • incidentcoördinatie; • escalatie; • besluitvorming; • operationele afstemming met de Deelnemer. Deze rollen (waaronder incident handlers, duty officers en escalatiecontacten) dienen de Nederlandse taal aantoonbaar te beheersen op minimaal ERK-niveau B2. Voor overige rollen binnen de SOC-dienstverlening, zoals maar niet beperkt tot: • security monitoring (analisten); • threat hunting; • detection engineering; • forensics; is mondelinge communicatie in het Engels toegestaan op minimaal ERK-niveau B2. De Opdrachtnemer borgt dat communicatie richting Deelnemer(s) en Opdrachtgever die betrekking heeft op incidentcoördinatie, escalatie, besluitvorming en operationele afstemming plaatsvindt via de hierboven genoemde Nederlandstalige rollen.	Deze differentiatie waarborgt effectieve communicatie in kritieke situaties, terwijl ruimte wordt geboden voor inzet van internationaal schaarse specialistische capaciteit.	Overzicht rollen en taalniveaus, CV's of certificering, beschrijving van communicatie- en escalatieproces.

C.113	Schriftelijke informatie-uitwisseling richting Deelnemer(s) en Opdrachtgever vindt plaats in het Nederlands voor: • incidentrapportages; • bestuurlijke rapportages; • escalaties en besluitvormingsdocumentatie. Voor overige documentatie, waaronder: • technische analyse; • use cases; • detectieregels; • interne SOC-documentatie; is Engels toegestaan op minimaal ERK-niveau C1, mits: • deze documentatie op verzoek in het Nederlands kan worden toegelicht, en • samenvattingen of managementrapportages in het Nederlands beschikbaar zijn.	Hiermee wordt geborgd dat bestuurlijk en operationeel relevante informatie begrijpelijk is, terwijl onnodige vertaalinspanning voor technische documentatie wordt voorkomen.	Voorbeelden van rapportages, documentatie en beschrijving van taalbeleid.

5.5 Technische randvoorwaarden & Standaarden

Eisen			
#	**Eisen**	**Toelichting**	**Bewijsstukken**
C.114	Opdrachtnemer past NPR 5333 toe voor het meten van prestaties in agile opdrachten, inclusief ontwerp, ontwikkeling en oplevering.	Waarborgt kwaliteit, uniformiteit en meetbaarheid binnen ontwikkelprocessen.	Projectdocumentatie, NPR 5333-meting, architectuur- en ontwikkeldocumenten
C.115	Opdrachtnemer volgt de NCSC-richtlijnen bij de ontwikkeling en het onderhoud van webapplicaties en maatwerksoftware.	Naleving van beveiligingsrichtlijnen, waarborgt veilige webapplicaties.	Auditrapport, ontwikkelrapporten, rapportage naleving, testverslagen
C.116	Opdrachtnemer gebruikt basisregistraties en stelselafspraken als authentieke gegevensbronnen bij de ontwikkeling en het onderhoud van maatwerkapplicaties.	Waarborgt correcte gegevensverwerking en consistente informatievoorziening.	Documentatie dataverwerking, systeemlogs, auditrapport, ontwikkelverslagen

C.117	Opdrachtnemer past EN/NPR 5326 toe voor risicobeheersing bij de ontwikkeling en het onderhoud van maatwerksoftware.	Risicobeheersing gedurende ontwikkel- en onderhoudsprocessen.	Risicomanagementdocumenten, reviewverslagen, risicobeheersingsdocument, reviewrapport
C.118	Opdrachtnemer past best practices toe, waaronder ITIL voor incident- en changemanagement, MITRE ATT&CK voor operationele detectie en tactiek, NIST CSF en SOC-CMM voor volwassenheidsmeting, en de specifieke SOC-protocollen die per dienstcomponent gelden.	Waarborgt dat de dienstverlening wordt uitgevoerd conform erkende en bewezen best practices en frameworks voor IT-service management, cybersecurity en SOC-operaties. Dit draagt bij aan een consistente, kwalitatief hoogwaardige en controleerbare uitvoering van incidentmanagement, changeprocessen, detectiecapaciteit en continue volwassenheidsontwikkeling.	Documentatie waaruit toepassing van de genoemde frameworks blijkt, zoals procesbeschrijvingen en werkinstructies (ITIL), mappings naar MITRE ATT&CK (detectie use cases), implementatie van NIST CSF-controles, en resultaten van SOC-CMM maturity assessments, aangevuld met auditrapporten en relevante certificeringen.
C.119	Opdrachtnemer integreert ontwikkelde programmatuur uitsluitend op het door Deelnemer aangewezen platform of een door Deelnemer goedgekeurd platform, volledig conform de actuele specificaties en standaarden.	Platform-specificaties kunnen wijzigen; Opdrachtnemer past programmatuur hierop aan.	Technische documentatie, integratierapporten
C.120	Opdrachtnemer stemt alle ICT-/IV-activiteiten af op de referentiearchitecturen, standaarden, principes en bouwstenen van Deelnemer voor alle Nadere Overeenkomsten, inclusief eventuele wijzigingen tijdens de uitvoering.	Afstemming is verplicht voorafgaand aan uitvoering van nieuwe of aanvullende opdrachten en gedurende de contractperiode bij wijzigingen.	Afstemmingsdocumentatie, e-mailcorrespondentie, attestaties
C.121	Opdrachtnemer past de belangrijkste standaarden toe, waaronder NORA, RORA, Open Standaarden en digitoegankelijkheid, conform actuele richtlijnen en websites: www.noraonline.nl, www.roraonline.nl, digitoegankelijk.nl.	Waarborgt dat alle ICT-/IV-activiteiten voldoen aan erkende nationale en open standaarden en toegankelijkheidseisen.	Overzicht van naleving, attestaties, reviewrapporten

C.122	Opdrachtnemer documenteert en rapporteert periodiek de afstemming van ICT-/IV-activiteiten en de naleving van standaarden, inclusief wijzigingen en uitzonderingen.	Ondersteunt transparantie, toetsing en controleerbaarheid van naleving gedurende de uitvoering.	Afstemmingsrapporten, reviewdocumenten, correspondentie

5.6 Audits, Monitoring & Incidentmanagement

Audits, Monitoring & Incidentmanagement			
#	**Eisen**	**Toelichting**	**Bewijsstukken**
C.123	Opdrachtnemer verleent volledige en onvoorwaardelijke medewerking aan onafhankelijke audits en onderzoeken ter beoordeling van de naleving van ICT/IV-kaders en toepasselijke wet- en regelgeving.	Audits en onderzoeken kunnen worden uitgevoerd op verzoek van Deelnemer of door de Deelnemer aangewezen derden. Medewerking omvat ten minste actieve deelname, tijdige beantwoording en samenwerking.	Auditrapporten, participatielog
C.124	Opdrachtnemer stelt in het kader van audits en onderzoeken alle relevante documentatie beschikbaar en verleent toegang tot systemen, omgevingen en informatie voor zover redelijkerwijs noodzakelijk.	Waarborgt een volledige en verifieerbare beoordeling van naleving.	Auditrapporten, toetsingsverslagen
C.125	Opdrachtnemer meldt onverwijld ieder vermoedelijk of geconstateerd incident dat leidt of kan leiden tot niet-naleving van ICT/IV-kaders of toepasselijke wet- en regelgeving aan Deelnemer.	Meldingen dienen volledig, correct en zonder uitstel te worden gedaan zodra het incident bekend is of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.	Incidentenlog, meldingsrapport, e-mailcorrespondentie
C.126	Opdrachtnemer registreert alle vermoedelijke en geconstateerde incidenten en houdt een actueel en volledig incidentenregister bij.	Ondersteunt transparantie, opvolging en controleerbaarheid van incidentafhandeling.	Incidentenlog, meldingsrapporten