

BIJLAGE 13 CONCEPT OVEREENKOMST

CLOUD HOSTING



INHOUDSOPGAVE

Pagina

Artikel 1, Begrippen	3
Artikel 2, Onderwerp van de Overeenkomst.....	4
Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding	4
Artikel 4, Duur en beëindiging van de Overeenkomst	4
Artikel 5, Wet- en regelgeving	5
Artikel 6, Digitale werkplek medewerkers.....	6
Artikel 7, Infrastructurele omgeving.....	7
Artikel 8, Capaciteit, aantallen en schaalbaarheid	10
Artikel 9, Documentatie en handleidingen.....	10
Artikel 10, Beheer en onderhoud	11
Artikel 11, Exit-plan.....	12
Artikel 12, Netwerkverbinding.....	13
Artikel 13, Kwaliteit dienstverlening.....	13
Artikel 14, Kwaliteitsmeetsysteem	13
Artikel 15, Transitie en transformatieplan	13
Artikel 16, Informatie beveiliging.....	13
Artikel 17, Visie en samenwerking.....	13
Artikel 18, Communicatie.....	13
Artikel 19, Evaluatie	14
Artikel 20, Overige verplichtingen	14
Artikel 21, Klachtenregeling	14
Artikel 22, Controle.....	15
Artikel 23, Prijzen.....	15
Artikel 24, Facturering en betaling	16
Artikel 25, Verbetering processen	17
Artikel 26, SROI.....	18
Artikel 27, Geheimhouding	18
Artikel 28, Aansprakelijkheid en vrijwaring	19
Artikel 29, Toepasselijke voorwaarden en geschillen	20
BIJLAGE 1 PRIJZEN	21
BIJLAGE 2 TRANSITIE EN TRANSFORMATIEPLAN	22
BIJLAGE 3 INFORMATIE BEVEILIGING	23
BIJLAGE 4 VISIE EN SAMENWERKING	24
BIJLAGE 5 SLA	25
BIJLAGE 6 PLAN VAN AANPAK SROI.....	25
BIJLAGE 7 BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING OPDRACHTNEMER.....	26
BIJLAGE 8 INKOOPVOORWAARDEN OPDRACHTGEVER	27

Ergon:

.....:

DE ONDERGETEKENDEN

1. **de Gemeenschappelijke Regeling Werkvoorzieningsschap Regio Eindhoven en haar dochterorganisaties, Ergon**, gevestigd en kantoorhoudend te 5652 BA Eindhoven aan de Rooijakkersstraat 3, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, mevrouw A.J. van Mierlo, hierna te noemen **“Opdrachtgever”**;
2., gevestigd en kantoorhoudende te aan de, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur, de heer/mevrouw, nader te noemen **"Opdrachtnemer"**;

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen **"Partijen"**.

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

- A. Opdrachtgever wenst de dienst Cloud hosting in te kopen.
- B. in het kader van het project **"Cloud hosting Ergon"** heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht voor de levering van Cloud hosting aan Opdrachtgever.
- C. Opdrachtgever heeft een Europese openbare aanbesteding uitgevoerd, conform Aanbestedingswet 2012, geldig vanaf 1 juli 2016; houdende herzien regels omtrent aanbestedingen (gewijzigde aanbestedingswet 2012) Stb. 2016, 241, inclusief wijzigingen en het aanbestedingsbesluit.
- D. Op 11 februari 2022 is de aankondiging gedaan bij het TenderNed, met kenmerk en is een Bestek uitgebracht met besteknummer 2022-015.
- E. Opdrachtnemer heeft op 2022 een Inschrijving ingediend.
- F. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.
- G. Partijen leggen in deze Overeenkomst de voorwaarden vast waaronder Opdrachtnemer Cloud hosting levert.
- H. Opdrachtnemer is bereid en gehouden de dienst Cloud hosting te leveren overeenkomstig de uit deze Overeenkomst voortvloeiende voorwaarden.

Ergon::
--------	--------

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1, Begrippen

In deze Overeenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Aanbestedingsdocumenten:	alle documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van onderhavige aanbestedingsprocedure;
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Bijlagen:	de Bijlagen 1 tot en met .., die van deze Overeenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Cloud hosting:	allerlei IT-diensten kunnen via internet worden verleend, zoals software, databases, servers en netwerken. Eindgebruikers hebben zo altijd en overal toegang tot hun software en applicaties;
Europese aanbesteding:	aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het aanbestedingsbesluit;
Opdracht:	opdracht verstrekt door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor het leveren van de dienst Cloud hosting;
Opdrachtnemer:;
Opdrachtgever:	Gemeenschappelijke regeling werkvoorzieningsschap Regio Eindhoven en haar dochterorganisaties, Ergon;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Overeenkomst:	de tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer af te sluiten overeenkomst waarin de voorwaarden zijn opgenomen voor de levering van Cloud hosting.
SROI:	Social Return On Investment.

Ergon::
--------	--------

Artikel 2, Onderwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Overeenkomst is de levering van Cloud hosting conform de omschrijving in deze Overeenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. bestek ten behoeve van de aanbesteding met kenmerk doc. 2022-015;
 2. nota's van inlichtingen;
 3. nadere schriftelijke werkafspraken;
 4. inkoopvoorwaarden Ergon, zie Bijlage 5;
 5. inschrijving van Opdrachtnemer d.d. 2022.
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen deze Overeenkomst en de daarvan deel uitmakende bescheiden geldt de volgende rangorde:
1. Overeenkomst inclusief inkoopvoorwaarden Opdrachtgever;
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. nota's van inlichtingen;
 4. bestek ten behoeve van de aanbesteding met kenmerk doc. 2022-015;
 5. inschrijving Opdrachtnemer d.d. 2022.
- 2.2.1 Indien op grond van lager gerangschikte bescheiden hogere eisen worden gesteld, gelden steeds die hogere eisen, tenzij in de hoger gerangschikte bescheiden expliciet is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, van de lager gerangschikte bescheiden wordt afgeweken.
- 2.3 Opdrachtnemer verplicht zich deze Overeenkomst gedurende de looptijd uit te voeren.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 Opdrachtgever verstrekt in het kader van het project Cloud hosting aan Opdrachtnemer de Opdracht tot het leveren van de dienst Cloud hosting, gelijk de Opdrachtnemer deze Opdracht aanvaardt, onder de in deze Overeenkomst neergelegde voorwaarden.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1 De ingangsdatum van de Overeenkomst is direct na de definitieve gunning, gepland op 5 mei 2022. De werkzaamheden voor de implementatie van de opdracht worden verricht tussen 5 mei en 30 juni 2022. Na goedkeuring van de oplevering start de dienstverlening op 1 juli 2022. Vanaf 1 juli 2022 kunnen de prijzen per maand, zoals geoffreerd door Opdrachtnemer, in rekening worden gebracht. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode tot en met 30 juni 2025. De Overeenkomst kan eenzijdig door Opdrachtgever tweemaal worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van een jaar. Deze opties tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een aangetekend schrijven aan Opdrachtnemer.

Ergon:
--------	-------

- 4.2 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden indien Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die onderwerp zijn van deze Overeenkomst.
- 4.3 Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Overeenkomst onmiddellijk en terstond te beëindigen door schriftelijke aangetekende opzegging zonder opzegtermijn indien wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard.
- 4.4 Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Overeenkomst onmiddellijk en terstond geheel te beëindigen door schriftelijke aangetekende opzegging zonder opzegtermijn indien:
1. wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 2. wederpartij faillissement aanvraagt;
 3. wederpartij zijn onderneming liquideert;
 4. wederpartij zijn huidige onderneming staakt;
 5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd dan wel deze anderszins niet langer in staat moet worden geacht de Overeenkomst na te kunnen komen;
 6. sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij waarin de betreffende Partij op de desbetreffende nalatigheid is gewezen en in gebreke is gesteld.
- 4.5 Indien een situatie zoals genoemd in artikel 4.4 sub 6 zich voordoet zullen Partijen in overleg treden. Indien een der Partijen in gebreke blijft zulks overleg te plegen, zullen alle voorvloeiende kosten voor rekening komen van de in gebreke blijvende Partij.

Artikel 5, Wet- en regelgeving

- 5.1 Opdrachtgever is onderdeel van de gemeentes in een gemeenschappelijke regeling. Om deze rede zal ook de Opdrachtgever zich op termijn moeten conformeren aan de BIO. Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO): basishoofdwet voor de inrichting van informatiebeveiliging binnen overheidsorganisaties. Aan de hand hiervan moet het informatiebeveiligingsbeleid vastgesteld worden. Opdrachtnemer is op de hoogte van de BIO en zal samen met Opdrachtgever zorgdragen voor het conformeren aan de BIO.
- 5.2 Opdrachtnemer kan aantonen dat de informatieopslag voldoet aan de gestelde AVG-regels, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Europese verordening die de regels voor de verwerking van persoonsgegevens door particuliere bedrijven en overheidsinstanties in de hele Europese Unie standaardiseert.

Ergon::
--------	--------

- 5.3 Alle opslag en verwerking van data van Opdrachtgever vindt plaats op systemen die vallen binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

Artikel 6, Digitale werkplek medewerkers

- 6.1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen, onderhouden en beheren van een (Nederlandstalige) digitale werkplek, inclusief levering en technisch beheer van een server/storage omgeving voor de Generieke en Specifieke Opdrachtgever applicaties, voor circa 500 medewerkers en 320 concurrent Citrix gebruikers en werkplekken en de in de bijlage IST-situatie opgenomen kengetallen voor wat betreft servers en opslag.
- 6.2 De geboden oplossing dient tijd, plaats en apparaat onafhankelijk werken mogelijk te maken. Medewerkers van Opdrachtgever dienen bijvoorbeeld op laptops en tablets (met een mobiele verbinding) maar ook op apparatuur bij en van opdrachtgevers toegang te hebben tot hun eigen Opdrachtgever werkplek. Daarnaast is het veilig en gemakkelijk werken vanuit thuis mogelijk.
- 6.3 Er is sprake van 'Always on' werkplekconcept met centrale dataopslag zonder opslag van data op devices.
- 6.4 De startpagina van de werkplek dient Opdrachtgever huisstijl kenmerken te gebruiken en in overleg met Opdrachtgever te worden ingericht/ vormgegeven.
- 6.5 De aangeboden werkplekinrichting maakt het mogelijk om te zoeken in zowel bestandsnamen als in de inhoud van documenten.
- 6.6 De aangeboden werkplekinrichting maakt het mogelijk om op de locaties van Opdrachtgever documenten te kunnen printen op de bestaande MFP's en printers (zie bijgevoegde IST-document).
- 6.7 Toegang krijgen tot de geleverde ICT-voorzieningen (en portal-werkplek) vanaf unmanaged devices (privé apparaten, bv. BYOD) moet mogelijk zijn. Hiermee wordt bedoeld dat medewerkers de gehele (of gedeelten daarvan, afhankelijk van het apparaat) functionaliteit willen kunnen gebruiken op het privé apparaat. Met het privé apparaat moet op de centrale, veilige omgeving van Opdrachtgever kunnen worden ingelogd. Er mag geen sprake zijn van lokale opslag van gegevens.
- 6.8 Persoonlijke instellingen zoals het wijzigen van een achtergrond, screensaver, of schermindeling moeten door een medewerker mogelijk zijn. Deze instellingen gaan met de gebruiker mee, ook wanneer hij of zij op een andere werkplek inlogt.
- 6.9 De door Opdrachtnemer ingezette voorzieningen (datacenter, verbindingen en /of anderszins) maken het bekijken (en beluisteren) van filmpjes en gebruik van video (bv. Skype for Business/ Teams en video vergaderen) eenvoudig mogelijk, ook voor meerdere medewerkers tegelijk. E.e.a. op basis van fair use.

Ergon::
--------	--------

- 6.10 Opdrachtnemer verzorgt de benodigde (data)verbindingen (vaste verbindingen en/of internetverbindingen) in zijn datacenter(s) en op de locaties van Opdrachtgever (en eventuele bijbehorende dienstverlening) om de door hem geleverde oplossing zeer goed te laten functioneren en internettoegang mogelijk te maken. Het aanpassen van bestaande verbindingen zal waarschijnlijk plaatsvinden tijdens de transformatie fase. Dit ook in relatie tot bestaande contracten.
- 6.11 De gehele oplossing dient gelijktijdig IPV4 en IPV6 te kunnen toepassen. Dit dient zonder hardware en/of software upgrade mogelijk te zijn.
- 6.12 De werkplek dient een startscherm te bieden van waaruit een medewerker al zijn applicaties kan benaderen, zowel Opdrachtgever-applicaties die bij opdrachtnemer zijn gehost, de kantoorautomatisering als de cloudapplicaties (SaaS) die via internet worden benaderd. Het benaderen van de SaaS-applicatie van AFAS gebeurt op basis van de 2-factorauthenticatie AFAS. Opdrachtgever heeft voor deze applicatie bewust gekozen voor deze authenticatie en niet voor SSO. Voor de toegang tot de sociale intranetapplicatie en het veilig mailen met bijvoorbeeld Zivver wordt de koppeling tot stand gebracht via ADFS en is SSO ingericht. Voor Office365 dient gebruik gemaakt te worden van MFA Microsoft
- 6.13 Opdrachtnemer garandeert dat met de aangeboden oplossing gebruikers slechts eenmalig te hoeven worden opgevoerd (bijv. in een (Azure) AD of soortgelijke repository), dat hierin rollen en rechten worden bepaald en dat andere applicaties gebruik kunnen maken van deze bron.
- 6.14 Binnen de portal dient de mogelijkheid te zijn delen voor externen open te stellen waarbij deze inloggen met username/password en indien mogelijk via MFA.
- 6.15 Authenticatie tot SaaS omgevingen vindt plaats op basis van een enkelvoudige login (SSO). De standaarden zoals SAML, OAUTH, OpenID worden hierbij ondersteund.
- 6.16 Opdrachtnemer verzorgt een oplossing waarmee Single Sign-on gerealiseerd wordt met de applicaties die binnen de portalwerkplek worden aangeboden. En gebruik makend van MFA.
- 6.17 De door Opdrachtnemer geleverde diensten en voorzieningen zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst daar waar relevant en/ of van toepassing, voldoen aan vigerende wet- en regelgeving.

Artikel 7, Infrastructurele omgeving

- 7.1 Het datacenter van waaruit de diensten geleverd worden is ISO-27001 gecertificeerd of gelijkwaardig en dient betrekking te hebben op alle processen en diensten die door Opdrachtgever worden afgenomen gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen.
- 7.2 Opdrachtnemer gebruikt binnen de geboden oplossing alleen algemeen geaccepteerde en bewezen standaarden.

Ergon::
--------	--------

- 7.3 Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de overeenkomst zorg voor adequate beveiliging met betrekking tot virussen, malware en ongeautoriseerd toegang van de aangeboden ICT-voorzieningen (zowel centraal als op de werkplekken). Rekening houdend met Licentie Bitdefender Gravity Zone Advance Business Security deze is geldig tot maart 2024.
- 7.4 De ICT-voorzieningen dienen apparatuur of personen die zich aanmelden en niet voorzien zijn van de juiste beveiligingsvoorzieningen te signaleren en geen verdere toegang te geven tot de voorzieningen.
- 7.5 Opdrachtnemer garandeert dat alle door hem geleverde diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 7.6 Bewaartermijnen van gegevens dienen instelbaar te zijn en moeten meelopen in de back-up voorziening van de Opdrachtnemer.
- 7.7 Opdrachtnemer garandeert dat informatie en/of gegevens van andere klanten niet vermengd kunnen raken met de informatie en/of gegevens van Opdrachtgever.
- 7.8 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers extern (via internet) op een veilige manier, waarbij een two-factor authenticatiemiddel gebruikt dient te worden, in kunnen loggen op de digitale werkplek. Bij gebruik vanaf de kantoorlocatie en indien er een koppeling is op basis van een vaste verbinding is één authenticatiemiddel (one-factor) voldoende.
- 7.9 Opdrachtnemer laat op het gebied van security periodiek, minimaal 1x per jaar, penetratietesten uitvoeren door een onafhankelijke derde partij op de ingezette ICT-voorzieningen en rapporteert hierover naar Opdrachtgever.
- 7.10 Opdrachtnemer laat periodiek, minimaal 1x per jaar, een security scan uitvoeren door een onafhankelijke derde partij en rapporteert hierover naar de Opdrachtgever.
- 7.11 Opdrachtnemer verzorgt een adequate back-up oplossing waarbij zowel de applicaties als de data worden geback-up minimaal volgens onderstaande: Elke dag 1 keer vanaf 21:00, deze blijft 1 week behouden tot dezelfde dag 1 week later;
- 7.12 Opdrachtnemer garandeert dat gegevens die opgeslagen liggen in de back-up op een passende wijze worden beveiligd tegen inzage van derde partijen, bijvoorbeeld door middel van encryptie.
- 7.13 Opdrachtnemer test minimaal 1x per jaar het functioneren van de back-up door een back-up te restoren als wijze van test.
- 7.14 Voor de performance van de ingezette ICT-voorzieningen verwacht Opdrachtgever een adequate performance voor haar applicaties. Om dit te kwantificeren wenst zij samen met de Opdrachtnemer tijdens de inventarisatiefase te bepalen wat een adequaat performance niveau is, en dit vast te leggen. Opdrachtnemer dient bij dit proces het voortouw te nemen en tools/ methodieken aan te dragen, af te stemmen en in te zetten. Zie ook de volgende eis. Opdrachtnemer garandeert deze (in de inventarisatie bepaalde) performance ook in de toekomst.

Ergon::
--------	--------

- 7.15 De ingezette hard- en software dient 95% van de dagelijkse veel gebruikte 'ICT-activiteiten' van de medewerkers geheel uit te voeren binnen één seconde.
- 7.16 De overige minder vaak uitgevoerde ICT-activiteiten (zoals ook inloggen, rapportages, etc.) worden binnen 3 seconden afgerond of tonen de eerste resultaten (eventueel plus tijd nodig voor het verzenden van bestanden).
- 7.17 Opdrachtnemer stuurt bij de aanbidding een concept SLA ter beoordeling door Opdrachtgever.
- 7.18 Opdrachtnemer meet maandelijks de performance, capaciteit en gebruikte aantallen van de oplossing en rapporteert hierover aan Opdrachtgever.
- 7.19 De door de Opdrachtgever gebruikte applicaties ondervinden geen vertragingen door de opzet van de door Opdrachtnemer geleverde onderliggende systemen en diensten.
- 7.20 Opdrachtnemer garandeert dat de aan de Opdrachtgever aangeboden oplossing (bv. netwerk, reken capaciteit, opslagcapaciteit) niet wordt beïnvloed (performance, beschikbaarheid) door gedrag of activiteiten van andere gebruikers van de infrastructuur van de Opdrachtnemer.
- 7.21 De beschikbaarheid van Centrale systemen (servers, storage) is minimaal 99,8% per kalenderjaar 7*24 (exclusief gepland onderhoud).
- 7.22 Uitzonderingen op de beschikbaarheid zijn:
- Gepland onderhoud: gepland onderhoud (inclusief changes, updates en patches) kan, na af- en instemming van Opdrachtgever, op alle dagen plaatsvinden tussen 22.00 uur en 06.00 uur of in overleg op andere tijdstippen, en dient minimaal 5 dagen van de voren bekend te zijn (tenzij sprake is van spoedeisende security patches).
 - Uitval veroorzaakt door wijzigingen aangebracht door personeel van de Opdrachtgever of derden.
- 7.23 Ingeval van calamiteiten dient het gegevensverlies zich te beperken tot maximaal 24 uur.
- 7.24 In het kader van bewaarplicht en data vernietig plicht wil de Opdrachtgever een archieffunctie die de huidige date en nieuwe data scant op basis van contents scanning of andere oplossing. Op basis van de datavernietiging richtlijnen (Archiefwet) moet de data in zogenaamde "containers" geplaatst worden en na beoordeling door de verantwoordelijke functionaris bijvoorbeeld P&O of financiële administratie geaccordeerd worden voor vernietiging. Na dit akkoord zal de functionaris DIV de uitvoering tot vernietiging gaan uitvoeren. Het proces moet minimaal twee validatie stappen in zich hebben.
- 7.25 Bij zware incidenten met grootschalige niet-beschikbaarheid van de geleverde voorzieningen (binnen of buiten kantoortijd) geldt maximaal vier uur tot herstel (tijdens kantooruren).

Ergon::
--------	--------

- 7.26 Voor minder zware incidenten waarbij belangrijke delen nog wel bruikbaar zijn of waarbij maximaal 5 gebruikers worden geraakt geldt een herstel van maximaal acht uur binnen kantoor tijden.
- 7.27 Opdrachtnemer dient eventuele bugs of kleine problemen waardoor de geleverde voorzieningen (deels) niet optimaal functioneren en alleen een beperkt aantal gebruikers hinder ondervinden op zo kort mogelijke termijn te verhelpen. De responsetijd is hierbij maximaal 1 (etmaal) uur na melding ervan. Na deze termijn dient er overeenstemming met opdrachtgever te zijn over de startdatum en doorlooptijd voor het oplossen van de bug of het probleem. De oplostijd is maximaal 24 (kantoor) uur na het melden van een bug of probleem.
- 7.28 Bovenstaande wordt door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever vastgelegd in een later vast te stellen SLA/XLA en DAP waarover periodiek wordt gerapporteerd en die periodiek worden besproken. Opdrachtnemer stuurt een concept van de SLA en DAP bij de aanbidding. In dit concept wordt minimaal voldaan aan de beschikbaarheid van Centrale systemen (servers, storage) is minimaal 99,8% per kalenderjaar 7*24 (exclusief gepland onderhoud).

Artikel 8, Capaciteit, aantallen en schaalbaarheid

- 8.1 De geleverde oplossing dient gedurende de looptijd van het contract over minimaal ruim voldoende capaciteit te beschikken om in de goede werking van alle in gebruik zijnde applicaties van de Aanbestedende dienst te voorzien.
- 8.2 Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde producten en diensten mee kunnen groeien en krimpen met ontwikkelingen bij Opdrachtgever (bijvoorbeeld bij meer of minder applicaties, opslag, gebruikers).
- 8.3 Opdrachtgever verwacht in de komende tijd meer applicaties als SaaS te gaan afnemen. Zoals nu bijvoorbeeld Ultimo in maart 2022. Indien van toepassing is dient de leveringsomvang bij Opdrachtnemer naar beneden en naar boven te kunnen worden bijgesteld (ook financieel) en dient Opdrachtnemer te ondersteunen bij de benodigde werkzaamheden voor zover deze (bv datamigratie) binnen zijn domein vallen.
- 8.4 Aanpassingen kunnen zowel naar boven (groei) alsook naar beneden (krimp) met bijbehorende evenredige aanpassingen in de te betalen kosten.

Artikel 9, Documentatie en handleidingen

- 9.1 Opdrachtnemer levert (voor gebruikers en beheerder) adequate documentatie en (online) handleidingen ten aanzien van de door hem geleverde oplossing.
- 9.2 Voor alle documentatie geldt dat deze dient te zijn opgesteld in het Nederlands, zowel online als offline beschikbaar is en is voorzien van een leeswijzer die alle documentatie omvat.

Ergon::
--------	--------

9.3 Documentatie en (online) handleidingen dienen altijd up to date te zijn en dus regelmatig door Opdrachtnemer worden bijgewerkt.

Artikel 10, Beheer en onderhoud

10.1 Opdrachtnemer verzorgt al het beheer van alle ingezette hardware en software conform de tabel met de scope en conform de gestelde eisen:

- technisch beheer op de server/ storage omgeving en applicatie laag op Microsoft-producten, Active Directory;
- inschakelen, aansturen en coördineren van de eventueel bij de 2e lijn ondersteuning betrokken partijen, Opdrachtgever medewerkers of derde leveranciers. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen worden ingezet om ter plekke werkzaamheden uit te voeren indien opdrachtnemer concludeert dat zijn dienstverlening correct functioneert;
- dagelijkse beheerwerkzaamheden op de netwerkinfrastructuur (LAN en WLAN);
- uitrollen van nieuwe software/ operating systems en van updates/upgrades;
- distributie van packages, updates en security patches, als onderdeel van het actualiseren van de aangeboden oplossing en pay per use model;
- aannemen, registreren en afhandelen van alle tweedelijns (incident-)meldingen.

10.2 Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in de gelegenheid om tussentijds prioritering en status van incidenten, problemen, serviceverzoeken, standaard changes en niet-standaard changes te kunnen volgen. Opdrachtgever moet de mogelijkheid hebben om van een specifiek probleem op een hogere prioriteit /severity te zetten.

10.3 Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over belasting van systemen/ systeemonderdelen, gebruikte resources en alle variabele onderdelen (en costdrivers) van de dienstverlening, of maakt dit binnen een web portal voor Opdrachtgever beschikbaar. Opdrachtgever beschikt nu over Licentie PRTG Network Monitor 1000 sensoren geldig t/m juni 2026

10.4 Opdrachtnemer levert maandelijks een SLA/XLA rapportage aan en bespreekt deze maandelijks. In dit overleg wordt minimaal besproken de incidenten en meldingen, servicelevels, de voorgestelde (verbeter)maatregelen naar aanleiding van incidenten, beveiligingsincidenten, het actueel houden van technische- en beheerdocumentatie, gebruik en belasting van resources, trendanalyses, oordeel en advies naar aanleiding van de rapportage.

10.5 Opdrachtgever heeft het recht tot het (jaarlijks of als er aanleiding toe is) uit (laten) voeren van audits op de door de Opdrachtnemer aangeboden voorzieningen hetzij zelf hetzij door een derde partij. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.

10.6 Opdrachtnemer analyseert benodigde wijzigingen in de ingezette ICT- infrastructuur die financiële gevolgen hebben en voert deze, indien geautoriseerd door Opdrachtgever, door en biedt deze aan. Dit geldt alleen voor gevraagde wijzigingen die niet vallen het aangeboden pay per use model.

10.7 Opdrachtgever voert de eerstelijns activiteiten zelfstandig uit.

Ergon::
--------	--------

- 10.8 Opdrachtnemer dient bij niet-standaard wijzigingen bij Opdrachtgever een Plan van Aanpak in voor de niet-standaard wijziging, waarin in ieder geval de voorziene impact en de verwachte kosten zijn beschreven. Afhankelijk van dit PvA zal Opdrachtgever beslissen of een wijziging door Opdrachtnemer mag worden doorgevoerd.
- 10.9 Security updates met high impact zullen (indien nodig na overleg en akkoord van de opdrachtgever) binnen maximaal 24 uur na het uitkomen van beveiligingspatch worden geïnstalleerd.
- 10.10 Opdrachtnemer zorgt voor het vastleggen en actueel houden van de configuratiegegevens van door hem geleverde voorzieningen ten behoeve van het verkrijgen van inzicht in de status en inrichting van de systemen in een CMDB. Opdrachtnemer verschaft Opdrachtgever inzicht c.q. geeft Opdrachtgever toegang tot deze CMDB.
- 10.11 Opdrachtnemer verzorgt een service desk die beschikbaar is voor de beheerders van Opdrachtgever tijdens werkdagen van minimaal 07:30 tot 17:30 uur. Opdrachtnemer biedt ondersteuning middels email, telefonisch en een ticketing systeem.
- 10.12 Medewerkers van Opdrachtnemer die gebruikers van Opdrachtgever telefonisch te woord staan hebben kennis van de bijzondere kenmerken van Opdrachtgever en weten hier mee om te gaan. De 1e lijn doet Opdrachtgever zelf maar het kan mogelijk en nodig zijn dat medewerkers rechtstreeks contact hebben met de Helpdesk van de leverancier.
- 10.13 Voor de IT-afdeling van Opdrachtgever moet mogelijk zijn (tijdelijke) resources ter beschikking te krijgen voor het testen van functionaliteiten, bijvoorbeeld een testomgeving van een bepaalde applicatie. Dit zal op basis van de in het prijsmodel gevraagde tarieven worden verrekend na een nadere aanvraag.

Artikel 11, Exit-plan

- 11.1 Opdrachtnemer levert tijdens de transitie/transformatie een Exit plan met minimaal de volgende inhoud:
Opdrachtnemer garandeert dat up-to-date documentatie, gedetailleerde meet-rapportages en CMDB-gegevens bij einde contract worden overgedragen.
- 11.2 Opdrachtnemer garandeert dat alle relevante data op door hem geleverde voorzieningen in een algemeen leesbaar digitaal formaat wordt overgedragen bij een exit.
- 11.3 Alle datadragers waarop data van Opdrachtgever opgeslagen is of is geweest en die onder de beheerverantwoordelijkheid vallen van Opdrachtnemer worden bij einde contract aantoonbaar gewist of blijvend (gecertificeerd) vernietigd.
- 11.4 Opdrachtnemer garandeert dat een eventuele exit niet leidt tot onvoorspelbare en hoge kosten.

Ergon::
--------	--------

Artikel 12, Netwerkverbinding

- 12.1 Opdrachtnemer levert een netwerkverbinding tussen de primaire Opdrachtgever locaties en de IT-omgeving van Opdrachtnemer van voldoende capaciteit en beschikbaarheid voor de SaaS gebaseerde omgeving.

Artikel 13, Kwaliteit dienstverlening

- 13.1 Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst van goede kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de in de branche gebruikelijke eisen van onder andere wet- en regelgeving, geldende normen, Arbowet en -regelgeving, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.

Artikel 14, Kwaliteitsmeetsysteem

- 14.1 Periodiek zal de performance van de Opdrachtnemer worden gemeten. Deze meting heeft betrekking op alle afspraken zoals vastgelegd in de SLA zoals vastgelegd in Bijlage 5:
- 14.2 De SLA en maakt deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen.

Artikel 15, Transitie en transformatieplan

- 15.1 Het door Opdrachtnemer uit te voeren Transitie en transformatieplan is vastgelegd in Bijlage 2.

Artikel 16, Informatie beveiliging

- 16.1 Opdrachtnemer beschikt over een ISO 27001 certificaat. Daarnaast hanteert Opdrachtnemer de informatie beveiliging zoals opgenomen in Bijlage 3.

Artikel 17, Visie en samenwerking

- 17.1 De visie en samenwerking zoals door Opdrachtnemer gehanteerd is vastgelegd in Bijlage 4.

Artikel 18, Communicatie

- 18.1 Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Overeenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en

Ergon::
--------	--------

vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

18.2 Namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers.

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	A.A. van Horssen	
Operationeel	A.A. van Horssen	

18.3 Opdrachtnemer evalueert de dienstverlening minimaal eenmaal per jaar op strategisch niveau de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de dienstverlening besproken en vindt besluitvorming plaats.

Artikel 19, Evaluatie

19.1 Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per jaar kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er zijn binnen de organisaties, de nakoming van overeengekomen afspraken etc. Tevens vindt besluitvorming plaats.

19.2 De gedurende evaluaties gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Overeenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Artikel 20, Overige verplichtingen

20.1 Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

Artikel 21, Klachtenregeling

21.1 Opdrachtgever zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die per e-mail zijn ingediend en stuurt deze door aan Opdrachtnemer.

21.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;

Ergon::
--------	--------

- voorkoming van herhaling van klachten;
- 21.3 Van iedere klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:
- datum en tijd indiening klacht;
 - afhandeldingsdatum klacht;
 - aard ingediende klacht;
 - wijze en resultaat afhandeling klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring door Partijen.
- 21.4 Per halfjaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Artikel 22, Controle

- 22.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van uitvoering van deze Overeenkomst te controleren.
- 22.2 Opdrachtgever is gerechtigd op verzoek van een der Partijen alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 23, Prijzen

- 23.1 Opdrachtnemer brengt gedurende de contractperiode prijzen in rekening onderverdeeld naar:
1. Basis infrastructuur per 1-7-22:
 - bedrag voor de basis infrastructuur;
 - variabele kosten per user.
 2. Basis infrastuctuur per 1-3-23:
 - bedrag voor de basis infrastructuur;
 - variabele kosten per user;
 - kosten per extra user (boven 300 users);
 - kosten citrix per concurrent user;
 - kosten extra mailbox.

Ergon::
--------	--------

3. Eenmalige kosten
 - Transitie (uitgesmeerd over 12 maandelijkse bedragen in het eerste jaar van de overeenkomst);
 - exit-kosten.

4. Inhuur disciplines buiten de scope van het beheer vallende diensten, zoals:
 - lead engineer;
 - projectleider;
 - system engineer;
 - netwerk-engineer/consultant;
 - onsite local support engineer.

Indien Opdrachtgever buiten de scope van het beheer vallende diensten inhuurt van Opdrachtnemer gelden de aangeboden uurtarieven per discipline. Onderstaande opslagpercentages bij de verschillende werktijden gelden hierbij:

Werktijden	Opslagpercentage
Kantoortijden	n.v.t.
17:00 - 23:00	150%
23:00 - 08:00	200%
Zaterdag 08:00 – 17: 30 uur	150%
Zon- en feestdagen	200%

5. Eenmalige vergoeding door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever voor inruil licenties

23.2 Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen, zoals maar niet beperkt tot overhead, administratie, opslag en transport.

23.3 Alle prijzen zijn in Euro's en exclusief btw.

Artikel 24, Facturering en betaling

24.1 Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf op basis van de geleverde producten en/of diensten waarbij de eventuele btw separaat wordt vermeld.

24.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in UBL/XML formaat inclusief een PDF naar: facturen@ergon.nl

De tenaamstelling van de facturen luidt:

Ergon
 t.a.v. Crediteurenadministratie
 Postbus 601
 5600 AP EINDHOVEN

Ergon::
--------	--------

- 24.3 De factuur dient gespecificeerd minimaal het volgende te vermelden:
- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens factuurdatum;
 - contractnummer;
 - debiteurennummer of Opdrachtgevernnummer;
 - factuurnummer;
 - factuurbedrag en btw-bedrag;
 - bedrijfsnaam Opdrachtnemer;
 - bedrijfsnaam Opdrachtgever;
 - totaal in rekening gebrachte bedrag gespecificeerd naar aantallen en tarieven.
- 24.4 De betalingstermijn bedraagt 25 dagen na factuurdatum.
- 24.5 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door Opdrachtgever of niet-betaling door Opdrachtgever van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van gefactureerde prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan, indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debetnota's, behoudens goedkeuring in onderling overleg.

Artikel 25, Verbetering processen

- 25.1 Opdrachtnemer engageert zich om op een continue basis bijdragen te leveren aan het verbeteren van processen ten einde kosten te verlagen en kwaliteit te verhogen. Opdrachtnemer conformeert zich om elk contractjaar een verbetertraject te realiseren binnen de processen.
- 25.2 Indien Opdrachtnemer niet voldoende meewerkt aan het verbetertraject en geen verbetertraject wordt gerealiseerd zal een malus in rekening worden gebracht van maximaal 2% van de gerealiseerde jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever. Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd.
- 25.3 Betreffende het verbetertraject verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer een proactieve rol met betrekking tot het meedenken over verbetering van de processen en dat de Opdrachtnemer gevraagd en ongevraagd adviseert over haar dienstverlening en/of de knelpunten en mogelijkheden.

Ergon::
--------	--------

- 25.4 Uiterlijk een halfjaar na ingangsdatum van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer een voorstel indienen om tot een optimalisatieslag te komen, die zal leiden tot een kostenreductie.
- 25.5 Opdrachtnemer zal gedurende de contractperiode continue streven naar een optimalisatie van de Overeenkomst. Deze zogenaamde optimalisatieslagen zorgen voor een flexibele invulling van de Overeenkomst.

Artikel 26, SROI

- 26.1 Opdrachtnemer hanteert het plan van aanpak SROI zoals bijgevoegd in Bijlage 6.

Artikel 27, Geheimhouding

- 27.1 De informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt. De aldus bedoelde informatie wordt hierna aangeduid als de informatie.
- 27.2 Partijen merken hierbij de informatie aan als vertrouwelijk, tenzij beide bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt.
- 27.3 Het is Partijen niet toegestaan informatie van Opdrachtgever beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van wederpartij.
- 27.4 Partijen bij deze Overeenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Overeenkomst, geheimhouden en niet in enige vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 27.5 Partijen zullen de Informatie uitsluitend bekend maken aan haar Personeel voor zover deze daarvan kennis dient te nemen voor de uitvoering van de werkzaamheden. Partijen zullen haar geheimhoudingsplicht ten aanzien van de Informatie integraal opleggen aan haar personeel.
- 27.6 Partijen zijn tot geheimhouding van de informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de partij die de informatie heeft ontvangen.
- 27.7 Opdrachtnemer verplicht zich de informatie op geen enkele wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan voor de uitvoering van het Cloud hosting, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij. Indien het gebruik van de informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken zal de ontvanger van de betreffende Informatie deze rechten en/of aanspraken om niet overdragen aan de partij die de informatie heeft verstrekt.

Ergon::
--------	--------

27.8 Na beëindiging van deze Overeenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 28, Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 28.1 Indien Opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst, zal Opdrachtgever haar deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de desbetreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige Opdrachtnemer onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk per aangetekende post geschieden waarbij aan de nalatige Opdrachtnemer een redelijke termijn van vier weken zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.
- 28.2 De aansprakelijkheid geldt voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, bestaande uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen, van deze Overeenkomst.
- 28.3 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever, ook na het einde van een opdracht, in elk opzicht vrijwaren van enige aansprakelijkheid die ontstaat doordat de Opdrachtnemer niet, niet meer of niet in voldoende mate beschikt over de vereiste vergunningen dan wel indien Opdrachtnemer verplichtingen haar bij de wet opgelegd niet of niet volledig nakomt.
- 28.4 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 28.5 Indien Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is hij tegenover Opdrachtgever aansprakelijk voor vergoeding van de door Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade.
- 28.6 De aansprakelijkheid is beperkt tot de vergoeding van schade waarvoor zij verzekerd is, conform artikel 28.9.
- 28.7 De aansprakelijkheid strekt niet tot indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 28.8 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Overeenkomst voor zover zij zich kan beroepen op overmacht. Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich kan beroepen op overmacht en Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtsituatie voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 28.9 Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis. In Bijlage 4 is de kopie AVB-verzekeringspolis opgenomen.

Ergon::
--------	--------

Artikel 29, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 29.1 Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 29.2 In het geval een der Partijen, ook na schriftelijke aanmaning van wederpartij, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van de genoemde voorwaarden en verplichtingen, is de wederpartij, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van de in gebreke blijvende partij te verhelpen, hetzij door derden te laten verhelpen. De in gebreke blijvende partij is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.
- 29.3 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der Partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze Overeenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door minnelijk overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het bevoegde arrondissement.
- 29.4 Op deze Overeenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever, zoals bijgevoegd in Bijlage 5, van toepassing. Bij geschillen over de uitleg van deze Overeenkomst gaat de tekst van deze Overeenkomst boven de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van deze inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever hogere eisen worden gesteld.
- 29.5 Wijzigingen op deze Overeenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en door Partijen zijn goedgekeurd.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Eindhoven op 2022.

Ergon

A.J. van Mierlo,
algemeen directeur directeur

Ergon::
--------	--------

BIJLAGE 1 PRIJZEN

Ergon::
--------	--------

BIJLAGE 2 TRANSITIE EN TRANSFORMATIEPLAN

Ergon::
--------	--------

Ergon::
--------	--------

BIJLAGE 4 VISIE EN SAMENWERKING

Ergon::
--------	--------

BIJLAGE 5 SLA

BIJLAGE 6 PLAN VAN AANPAK SROI

Ergon::
--------	--------

Ergon::
--------	--------

Ergon::
--------	--------