



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 11
Programma van Eisen

Partner beheer ICT- omgeving



wsp  parkstad



© Copyright 2022, Euro Management Consultants B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding Beheer en Support M365-omgeving en infrastructuur.....	4
2.	Beheer en invulling Helpdesk	6
3.	Inrichten en migreren M365 Tenant	11
4.	Uitfasering Citrix en beheer en support Azure Virtual Desktop	11
5.	Licentiebeheer en inkoop M365	12
6.	Informatiebeveiliging	12
7.	Transitie en migratie	13
8.	Overige bepalingen	13
9.	Kwaliteit dienstverlening	14
10.	Rapportage.....	14
11.	Communicatie en evaluatie	15
12.	SROI	15
12.1	Percentage opdrachtwaarde.....	16
12.2	Doelgroep	16
12.3	Duur meetellen	16
12.4	Verantwoording en rapportage Social Return	16
12.5	Voldoen aan verplichting	17
12.6	Verantwoordelijkheid.....	17
13.	Bevoegde medewerkers Opdrachtgever	18
14.	Klachtenregeling	18
15.	Overige verplichtingen	18
16.	Controle	19
17.	Financieel	19
17.1	Prijs.....	19
17.2	Overige financiële condities	20
17.3	Facturering	20
17.4	Betalingsvoorwaarden	20
18.	Prestatie indicatoren.....	21
19.	Beëindiging Overeenkomst	21

1. Inleiding Beheer en Support M365-omgeving en infrastructuur

Vanuit WSP Parkstad zijn met betrekking tot Beheer en Support M365-omgeving en infrastructuur de volgende eisen geformuleerd:

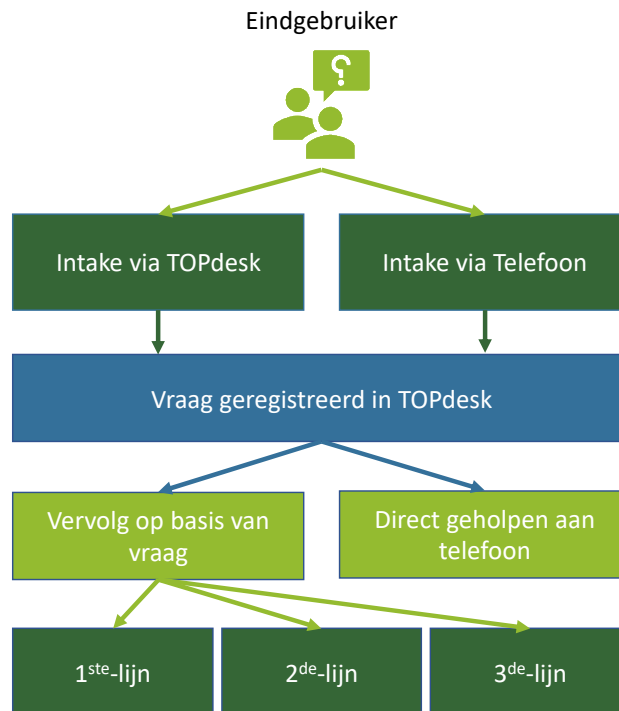
- de Opdrachtnemer heeft een duidelijke en aantoonbare wijze van het in stand houden van de geleverde functionaliteit met preventief, correctief en adaptief onderhoud, een en ander vertaald naar objectieve meetbare prestatie indicatoren;
- de Opdrachtnemer heeft de volgende ITIL-processen ingericht en kan aantonen op welke wijze dit vorm is gegeven: configuratie, release, patch, incident, change en problem management
Indien certificaten aanwezig zijn dan moeten deze als Bijlagen worden meegeleverd.
- de Opdrachtnemer doet aan continuïteitsplanning en is bewust van risico's en de maatschappelijke trend om bewust en actief met potentiële dreigingen om te gaan;
- de Opdrachtnemer toont aan hoe hij gaat aan sluiten bij de eis om als WSP Parkstad een hoge mate van zelfstandigheid bij het uitvoeren van minor en standaard changes binnen de beheerde omgeving omwille van klantgerichtheid en snelheid;
- de beschikbaarheid van de geleverde diensten is minimaal 99.9% per week gedurende het service window van 7:30 uur tot 17:30 en 99,5% per week buiten dit service window;
- de Opdrachtnemer hanteert een onderhoudswindow voor gepland onderhoud dat valt binnen 22:00 uur en 06:00 uur en is beperkt tot één vaste dag en tijd per maand gedurende een relatief korte periode;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het bewaken van de kwaliteit en stabiliteit over de gehele dienstenleveringsketen, mede door het professioneel inrichten van testen en geautomatiseerde monitoring;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring bij de ondersteuning van het plaats onafhankelijk werken van eindgebruikers;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring met Microsoft Endpoint Manager en specifiek Microsoft Intune;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring met alle Microsoft 365 onderdelen op het gebied van zowel technisch applicatiebeheer als het functionele gebruik daarvan. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring met Microsoft Azure. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
- de Opdrachtnemer neemt de configuratie en technische verantwoordelijkheid binnen Microsoft 365 en Azure, aansluitend op de operationele verantwoordelijkheid van Microsoft. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
- de Opdrachtnemer aantoonbare kennis en ervaring heeft in het voorzien van een stabiele, veilige, wendbare en beheersbare IT-infrastructuur gebaseerd op marktconforme en bewezen oplossingen;

- de Opdrachtnemer aantoonbare kennis heeft met betrekking tot kostenoptimalisatie in Azure (kosten efficiënt managen van de opslag en rekencapaciteit, op afroep en automatisch op- en afschalen van de opslag en rekencapaciteit) en de daarbij gebruikte applicaties. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
- de Opdrachtnemer aantoonbare kennis en ervaring heeft die op de exploitatie van de interne en externe applicatie zijn gericht: het bewaken van beschikbaarheid, performance van applicaties, databases en middleware. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met de transitie naar een werkplekomgeving gebaseerd op Microsoft 365;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het ontwerpen en inrichten van de tenantstructuur voor Microsoft 365;
- de Opdrachtnemer zorg voor de juiste back-up en restore conform de standaarden in de markt.
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring bij het ondersteunen van tijd-, device- en locatie-onafhankelijk werken;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring bij het onderhouden en verder ontwikkelen (onderdeel van lifecycle management gedurende de looptijd van de overeenkomst) van een digitale werkplekomgeving;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het beheren van een geïntegreerde netwerkdienst (Firewall, Wan, LAN, Wifi, DC-LAN, etc.);
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het beheren van de netwerk architectuur;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met de gangbare standaarden en technieken in netwerkverkeer;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het beheren van een geïntegreerde ICT-omgeving, met daarin de integratie van eigen diensten en die van Derde Partijen (third party management);
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het beheren van het projectmatig leveren en integreren van een oplossing of Diensten in samenwerking met en middels aansturing van Derde Partijen;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met transformatie van diensten in co-creatie met de Opdrachtgever. Dit betreft zowel de organisatorische veranderingen als functionele verbeteringen.

2. Beheer en invulling Helpdesk

Specifieke aandacht krijgt de helpdesk. Met de organisatie is gezocht naar de optimale inrichting van de helpdesk. Bij de inrichting van de helpdesk staat klantvriendelijkheid en klantgerichtheid voorop. Om deze klantgerichtheid te waarborgen wordt onderscheid gemaakt tussen niveaus van ondersteuning.

In onderstaand schema zijn deze niveaus weergegeven.



De werkzaamheden en rollen van de Helpdesk zijn onderverdeeld in:

- intake: Het registreren, vastleggen van de aanvraag (probleem/wens/vraag of behoefte) van de klant, als ook het doorplaatsen van de aanvraag naar het juiste loket. Dit zal grotendeels digitaal en geautomatiseerd via TOPdesk plaatsvinden. Vereiste is dan ook dat alle partijen toegang hebben tot c.q. werken met TOPdesk;
- 1^{ste}-lijns ondersteuning: voor vragen of problemen die direct kunnen worden opgepakt;
- 2^{de}-lijns ondersteuning: voor vragen of problemen die meer kennis en onderzoek vereisen en opgelost worden door applicatiebeheerder en/of systeembeheerder (netwerk en operations);
- de 3^{de}-lijns ondersteuning: voor vragen of problemen die specialistische kennis en expertise vereisen, bij leverancier/IT-specialisten.

De werkzaamheden in het kader van de helpdesk zijn te verdelen over een drietal partijen, zijnde:

Parkstad:	
Partner:	
App provider:	

Waarbij met Partner (blauw) de Opdrachtnemer van deze aanbesteding wordt bedoeld. WSP Parkstad wil dat de Opdrachtnemer de volledige coördinatie en inrichting van de helpdesk op zich neemt die aansluit bij de verdeling van werkzaamheden zoals onderstaand zijn aangegeven. Met coördinatie wordt ook bedoeld dat de medewerkers van WSP Parkstad naar de juiste plek verwezen wordt, de routing van WSP Parkstad wil dat de Opdrachtnemer aansluit bij TOPdesk en de daarin door de ICT-afdeling van WSP Parkstad ingerichte processen. Het is belangrijk dat er een goede samenwerking is met de applicatiebeheerders. Daarnaast wordt geëist dat wanneer de Opdrachtnemer op basis van kennis, kunde en ervaring verbeteringen ziet in dit proces hij dit aangeeft.

Verder is het van belang om de twee vormen van intake nader toe te lichten en de rol van de Opdrachtnemer hierin. Zoals eerder aangegeven wordt TOPdesk ingericht en beheerd door de ICT-afdeling van WSP Parkstad. De medewerkers van WSP Parkstad hebben twee kanalen om vragen te stellen en meldingen te plaatsen: direct via TOPdesk of telefonisch. De telefonische intake en de correctie registratie hiervan valt onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

In het hierna weergegeven schema zijn de uiteenlopende werkzaamheden verdeeld over deze 3 partijen.

Taak-, rolverdeling en verantwoordelijkheid ICT WSP Parkstad						
Onderdeel						
	Intake TOPdesk	Intake telefonisch	Helpdesk 1ste lijn	Helpdesk 2e lijn	Helpdesk 3e lijn	
1 Netwerk						
2 Azure Cloud						
3 Werkstations traditioneel						
4 Werkstations Surface						
5 MS365 cloud omgeving (storage, processing)						
6 Citrix						
7 Privacy & Security						
8 Rechten en toegangsbeheer governance						
Rechten en toegangsbeheer uitvoering						
8 Data Management (1 version of truth)						
9 M365/Azure applicaties	Meer gedetailleerde uitwerking in M365 werkzaamheden overzicht					
10 Competensys						
11 Wizzr						
12 Compas						
13 Urenregistratie Detachering						
14 DDI						
15 VX						
16 Navision						
17 Unit4						
18 TOPdesk						
19 Access Reporting						

Voor onderdeel 9 : M365/Azure applicatie is een verder verbijzondering gemaakt, die onderstaand is bijgesloten. Voor wat betreft de taakverdeling van Helpdesk werkzaamheden omtrent M365 is een verdere verbijzondering gemaakt, waarbij zowel de afzonderlijke relevante onderdelen van M365 zijn benoemd als ook onderscheid is gemaakt tussen soort beheer.

9a Functioneel beheer: Beheren van de functionaliteiten van de applicatie. Veel inhoudelijke kennis over de mogelijkheden van de applicatie.

9b Applicatie beheer: Beheren van de inrichting van de applicatie. Conform beleid en governance wordt de applicatie ingericht en functionaliteiten wel of niet beschikbaar gesteld.

9c Technisch applicatie beheer: Beheren en inrichten van het platform en bijbehorende koppelingen met andere systemen.

Taak-, rolverdeling en verantwoordelijkheid ICT WSP Parkstad						
Onderdeel						
		Intake TOPdesk	Intake telefonisch	Helpdesk 1ste lijn	Helpdesk 2e lijn	Helpdesk 3e lijn
9a	MS365/Azure applicaties "Functioneel beheer"					
	Office (Word, Excel, PowerPoint)					
	Outlook/Agenda/Personen					
	Visio					
	SharePoint/Onedrive for Business/Lists					
	Power automate					
	Power BI					
	Planner					
	Delve					
	To Do					
	Whiteboard					
	Forms					
	OneNote					
	Stream					
9b	MS365/Azure applicaties "Applicatie beheer"					
	Exchange					
	Office configuratie					
	Power Apps					
	Power BI					
	SharePoint/Onedrive for Business					
	Stream					
	Teams					
9c	MS365/Azure applicaties "Technisch applicatie beheer"					
	Azure Active Directory					
	Beveiliging/Defender					
	Compliance					
	Endpoint Manager					
	Search & intelligence					
	Beheer koppelingen Azure					
	Beheer Office Plug-ins					

Gegeven bovenstaand omvat de aanbesteding met betrekking tot beheer en invulling Helpdesk het onderstaande:

- de Opdrachtnemer aanvaardt de verantwoordelijkheid om de helpdesk in te richten conform de richtlijnen die door WSP Parkstad zijn opgesteld;
- de Opdrachtnemer aanvaardt de verantwoordelijkheid voor een adequate operationele invulling van de helpdesk als bovenstaand omschreven door WSP Parkstad;
- de Opdrachtnemer is in staat om WSP Parkstad proactief te adviseren binnen het normgevende kader (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid).

Vanuit WSP Parkstad zijn met betrekking tot beheer en invulling helpdesk de volgende eisen geformuleerd:

- gedurende het service window is een helpdesk beschikbaar voor vragen en afhandelen van meldingen. Deze helpdesk is tussen 7:30 uur en 17:30 uur telefonisch bereikbaar;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het professioneel ondersteunen van eindgebruikers bij incidenten en service requests en kennismanagement over de ICT-omgeving van een klant;
- de Opdrachtgever neemt de volledige verantwoordelijkheid over een juiste afhandeling van verzoeken die binnenkomen bij de Helpdesk;
- de helpdesk van de Opdrachtgever (telefonisch en per e-mail bereikbaar) hanteert bij de melding van bijvoorbeeld incident of storingen over gebreken in de functionaliteit die de dienst zou moeten leveren een eenduidige wijze van werken om prioriteiten toe te kennen aan meldingen;
- vereist is dat de Opdrachtnemer werkt dan wel een adequate koppeling heeft met TOPdesk. Intake van de helpdesk: Het registreren, vastleggen van de aanvraag (probleem/wens/vraag of behoefte) van de eindgebruiker binnen WSP Parkstad, als ook het doorplaatsen van de aanvraag naar het juiste loket grotendeels digitaal en geautomatiseerd plaats te laten via TOPdesk. Dit zal grotendeels digitaal en geautomatiseerd via TOPdesk plaatsvinden;
- de Opdrachtnemer zorgt voor een adequate intake van telefonische verzoeken die bij de helpdesk binnen komen;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met de inzet van geautomatiseerde hulpmiddelen ten behoeve van support en selfservice;
- de Opdrachtnemer is in staat om periodiek (beheerdag) en bij problemen (van verstoring tot calamiteit) expertise te bieden op locatie;
- de Opdrachtnemer moet in staat zijn om op werkdagen binnen 2 uur expertise te bieden op de locaties van WSP Parkstad (binnen kantooruren of 24 uur per dag);
- de Opdrachtnemer draagt minimaal een prioriteitenmatrix aan met response en oplostijden;

3. Inrichten en migreren M365 Tenant

WSP Parkstad wil migreren naar een nieuwe M365 tenant om afscheid te nemen van opgebouwde legacy in de oude tenant. Door de rechten en rollen structuur binnen WSP Parkstad te herijken in combinatie met proces en functie/afdeling gerelateerd datamanagement kan er een nieuwe Azure AD worden ingericht waar er nog maar enkele profielen en groepen worden onderscheiden. Het afgeleide beleid en richtlijnen, het gebruik en inrichting van onder andere MS Teams en MS SharePoint en andere inzichten uit het adoptietraject met betrekking tot het optimaal werken met M365 zullen in de loop van 2022 voor 1 november al worden geïmplementeerd in de huidige tenant. Deze kunnen worden meegenomen naar de nieuwe tenant.

Gegeven bovenstaand omvat de aanbesteding met betrekking tot inrichten en migreren van de huidige M365 tenant het onderstaande:

- de Opdrachtnemer aanvaardt de verantwoordelijkheid om de nieuwe M365 tenant in te richten conform het beleid en de richtlijnen die door WSP Parkstad zijn opgesteld;
- de Opdrachtnemer aanvaardt de verantwoordelijkheid voor een goed geplande transitie van de huidige M365 tenant naar de nieuwe M365 tenant waarbij de dagelijkse operatie niet onderbroken wordt;
- de Opdrachtnemer is in staat om WSP Parkstad proactief te adviseren binnen het normgevende kader (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid);
- de transitie is na gunning, voor 1-11-2022 afgerond.

Vanuit WSP Parkstad zijn met betrekking tot inrichten en migreren M365 tenant de volgende eisen geformuleerd:

- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met M365 tenant to tenant migratie.

4. Uitfasering Citrix en beheer en support Azure Virtual Desktop

Conform de beschrijving zoals weergegeven in de paragraaf "Citrix in relatie tot migratie naar M365 en Azure Virtual Desktop" in hoofdstuk 2 van het aanbestedingsdocument, omvat de aanbesteding met betrekking tot de uitfasering van Citrix en het beheer en support van Azure Virtual Desktop:

- a. de Opdrachtnemer aanvaardt verantwoordelijkheid voor tijdige en veilige uitfasering van Citrix voor 1-11-2022;
- b. ondersteuning, onderhoud en beheer van de Azure Virtual Desktop omgeving in relatie tot huidige applicaties WSP Parkstad;
- c. de Opdrachtnemer aanvaardt verantwoordelijkheid voor zowel functioneel beheer en technisch beheer van de Azure Virtual Desktop omgeving.

Vanuit WSP Parkstad zijn met betrekking tot beheer en support Azure Virtual Desktop de volgende eisen geformuleerd:

- De Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het beheer en support van Azure Virtual Desktop;
- De Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het begeleiden van organisaties in hun transitie van Citrix naar Azure Virtual Desktop en M365.

5. Licentiebeheer en inkoop M365

Naast de hiervoor beschreven onderdelen, is ook "Licentiebeheer en inkoop M365" onderdeel van de aanbesteding. Hierbij wordt nogmaals vermeld dat WSP Parkstad een ANBI-status heeft.

6. Informatiebeveiliging

- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met adviseren en rapporteren over informatiebeveiligingsmaatregelen;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het onderhouden en continu verbeteren van de informatiebeveiligingsinrichting;
- de Opdrachtnemer zorgt voor de juiste bescherming van informatie, denk hierbij minimaal aan het faciliteren van Bitlocker en Multi Factor Authentication;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring met de databeveiligings en toegangsbeveiligingsmogelijkheden binnen M365. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
- de Opdrachtnemer heeft kennis van en ervaring met back-up en restore beleid van de Azure omgeving in relatie tot de gestelde informatiebeveiliging eisen;
- de Opdrachtnemer geeft invulling aan de informatiebeveiliging eisen van WSP Parkstad als beschreven in bijlage 15;
- periodiek wordt door een externe partij een penetratietest uitgevoerd conform gangbare methodieken, bevindingen en eventuele aanpassingen dienen in kader van beheer en conform overeenkomst binnen het contract opgepakt te worden;
- de Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over de informatieveiligheid in de voorgaande periode en geeft advies en doet verbeteringsvoorstellen met betrekking tot de beveiliging van de beheerde omgeving. Deze verbeteringsvoorstellen zijn gekwantificeerd qua inspanning en kosten en impact op de omgeving van WSP Parkstad.

7. Transitie en migratie

Opdrachtnemer stelt een transitie- en migratieplan op waarin de belangrijkste zaken aan de orde komen zoals:

- de communicatie naar leidinggevenden en medewerkers;
- formuleren van werkafspraken op operationeel niveau;
- aantoonbare kennis van en ervaring met professionele besturing op tijd, geld en kwaliteit als Opdrachtnemer van de transitie en transformatie;
- aantoonbare kennis van en ervaring met de besturing van een complexe transitie, waaronder de samenwerking met de huidige leverancier en inrichting van het transitie proces;
- de transitie en migratie dient zo beperkt mogelijk overlast te bezorgen voor WSP Parkstad;
- een adequate wijze invulling geven aan de gemaakte taak- en verantwoordelijkheidsverdeling zoals beschreven in hoofdstuk 2;
- een RACI-matrix of soortgelijk waarin duidelijk is op te maken wat de verantwoordelijkheidsverdeling is tussen WSP Parkstad en Opdrachtnemer over de op te leveren project(deel) resultaten door beide partijen ('deliverables');
- een Exit plan (dat minimaal voldoet aan de PON gedragscode re-transitie versie 1.2);
- de ICT-afdeling van WSP Parkstad wordt tijdig geïnstrueerd over praktische zaken;
- de taken en rollen van de bij het project betrokken personen en projectgroep zijn duidelijk omschreven;
- iedere maand wordt er gerapporteerd over uitgevoerde werkzaamheden in de voorgaande periode en geeft advies en doet verbeteringsvoorstellen met betrekking tot de beheerde omgeving. Deze verbeteringsvoorstellen zijn gekwantificeerd qua inspanning en kosten en impact op de omgeving van WSP Parkstad.

8. Overige bepalingen

- de Opdrachtnemer conformeert zich tot een volledige in beheer name van de opdracht vanaf 1 november 2022;
- de Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties en overheidsvoorschriften. Opdrachtnemer garandeert de dienstverlening onder alle omstandigheden tenzij de wet anders voorschrijft;
- Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon voor WSP Parkstad. Deze contactpersoon beheert de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- fix first, settle later (voor elementen en diensten die buiten de overeenkomst vallen): WSP Parkstad eist een houding van haar leveranciers waarbij het oplossen van een issue voorop staat en op dat moment niet belemmerd wordt door in beton gegoten processen. Hierbij is risicobeheersing van belang;
- de Opdrachtnemer is bereid om in deze samenwerking te investeren;

- de Opdrachtnemer stelt een adequate beschrijving van de verschillende overlegstructuren voor, bijvoorbeeld onderverdeeld naar operationeel, tactisch en strategisch i.c.m. frequentie van overleg en de aanwezige rollen;
- de kosten van het ICT Beheer zijn transparant gemaakt. Elk initiatief van op- of afschaling is redelijkerwijs inzichtelijk voor Opdrachtgever;
- de Opdrachtnemer maakt inzichtelijk hoe er overzicht wordt bewaard in de middelen die gebruikt worden door WSP Parkstad;
- de Opdrachtnemer maakt een beschrijving onder welke omstandigheden en door wie de serviceniveaus gewijzigd kunnen worden;
- de Opdrachtnemer maakt een omschrijving van de escalatiepaden zowel vanuit het startpunt van Opdrachtnemer als van WSP Parkstad. De procedure voorziet in paden waarbij alleen Opdrachtnemer en WSP Parkstad betrokken zijn en ook in paden waarbij een derde, onafhankelijke partij ingeschakeld kan worden;
- als een service niet wordt verleend of een servicelevel niet wordt behaald zal minimaal binnen een twee weken een root-cause analyse gedaan worden en een verbeterplan worden gepresenteerd waaruit blijkt dat de service voor komende periode verbeterd zal worden.

9. Kwaliteit dienstverlening

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, Arboret en -regelgeving, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.

10. Rapportage

Per kwartaal zal de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een rapportage zenden met daarin:

- trends en ontwikkelingen in het ICT Beheer van Opdrachtgever;
- kosteneffectiviteit;
- inzicht in de wachttijd bij de helpdesk;
- klachtenafhandeling.

De rapportage zal per kwartaal, binnen drie weken na afloop van het kwartaal, kosteloos schriftelijk en digitaal aangeleverd worden.

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever per omgaande over:

- intrekken certificering;

De Opdrachtnemer stelt binnen twee maanden na afloop van elk kalenderjaar een schriftelijke rapportage (managementrapportage) op waarin een terugblik van het afgelopen jaar en een vooruitblik op het komend jaar, met een analyse omtrent het ICT Beheer afgezet tegen een referentiebestand en een signalering van trends en beleidsmatige aandachtspunten voor de organisatie.

11. Communicatie en evaluatie

- 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;
- 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;
- minimaal één keer per jaar is er na het verschijnen van de rapportage overleg met Opdrachtgever op strategisch niveau waarbij tevens de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van de vastgestelde KPI's wordt besproken;
- maandelijks is er operationeel overleg over onder andere de samenwerking, de operationele invulling van het contract en de planning van de uren, waarbij de frequentie van dit overleg afhankelijk is van de kwaliteit van de dienstverlening;
- de Opdrachtnemer stelt een adequate beschrijving van de verschillende overlegstructuren voor, bijvoorbeeld onderverdeeld naar operationeel, tactisch en strategisch i.c.m. frequentie van overleg en de aanwezige rollen;
- namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers:

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Concerncontroller	
Operationeel	Manager ICT	

12. SROI

De gemeenten in Zuid-Limburg hebben als sociale doelstelling dat een investering naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doen de gemeenten door Social Return (SR) als voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedings-trajecten.

12.1 Percentage opdrachtwaarde

In deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om tenminste 4% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk') aan te wenden voor Social Return door de inzet van kandidaten uit de doelgroep. De verplichting mag breder binnen de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer worden ingevuld dan alleen op onderliggende opdracht, zolang het verband houdt met het voorwerp van de opdracht. De Social Return verplichting dient binnen de looptijd van de opdracht (inclusief eventuele verlengingen en onderhoudstermijn) te worden gerealiseerd.

12.2 Doelgroep

Tot de doelgroep van Social Return behoren:

- Uitkeringsgerechtigden in het kader van de
 - Participatiewet, Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (Ioaw) en Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen Ioaz
 - Werkloosheidswet
 - Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)/ Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)
 - Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong)
 - Algemene Nabestaandenwet (ANW)
 - Dan wel rechtsopvolgers van deze regelingen
- Personen die gebruik maken van voorzieningen/instrumenten van één van bovengenoemde regelingen en daardoor geen uitkering meer ontvangen (waaronder personen werkzaam op een gesubsidieerde arbeidsplaats)
- Niet uitkeringsgerechtigden zoals bedoeld in de Participatiewet
- Met werkloosheid bedreigde inwoners
- Personen behorende tot de doelgroep Wet Sociale Werkvoorziening (Wsw-ers)
- Kandidaten doelgroepregister
- BOL/BBL-leerlingen (voor maximaal 50% van de opdrachtwaarde)

12.3 Duur meetellen

Medewerkers met een vastgestelde arbeidsbeperking mogen minimaal twee jaar en langer bij een voortdurende indicatie worden meegeteld. Wanneer medewerkers vanuit de doelgroep zijn geplaatst via Social Return dan mogen zij minimaal gedurende twee jaar worden meegeteld voor Social Return. Leerlingen die BOL/BBL-traject volgen, mogen gedurende de gehele opleiding worden meegeteld.

12.4 Verantwoording en rapportage Social Return

- alvorens een kandidaat kan worden opgevoerd als kandidaat Social Return dient dit worden voorgelegd en geaccordeerd;
- de Opdrachtnemer rapporteert periodiek –conform afspraak- met behulp van het rapportageformat over de voortgang van de invulling van de Social Return-verplichting en onderbouwt deze met bewijsstukken;

- wanneer er sprake is van inleenconstructies dienen op aanvraag facturen inzichtelijk te worden gemaakt;
- kosten in het kader van scholing dienen onderbouwd te worden met gedetailleerde nota's van de scholing. In geval van interne scholing dienen de gemaakte kosten schriftelijk te worden onderbouwd.

Om de gerealiseerde resultaten ten aanzien van Social Return te kunnen bepalen, gelden in ieder geval de volgende uitgangspunten:

- inschaling van kandidaten uit de genoemde Doelgroep geschiedt conform de voor hem/haar geldende CAO, bij het bedrijf zelf of – indien de kandidaat elders wordt geplaatst- bij een andere werkgever. Opgemerkt wordt dat voor de Wsw-doelgroep een aparte CAO geldt;
- indien Opdrachtnemer bij het plaatsen van de doelgroep gebruik maakt van subsidies of overige premies dan worden deze afgetrokken van - of in mindering gebracht op - het bedrag te voldoen onder de Social Return verplichting;
- scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut;
- begeleidingskosten, mits noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd. Begeleidingskosten zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden bij de te werkstelling of inzet van een kandidaat uit de doelgroep, en bedragen niet meer dan gemiddeld 20% van de totale verplichting;
- Opdrachtnemer rapporteert periodiek zijn voortgang in het kader van Social Return aan het coördinatiepunt SR en tenminste na afloop van het contract.

12.5 Voldoen aan verplichting

Wanneer een Opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan de verplichting in het kader van Social Return, dan is sprake van wanprestatie in de nakoming van de overeenkomst en wordt het niet ingevulde Social Return bedrag verrekend. Uiteraard wordt de naleving van de verplichting gedurende de looptijd gemonitord en wordt de Opdrachtnemer in gebreke gesteld indien hij daar niet aan voldoet. Na ingebrekestelling volgt verrekening van het niet ingevulde Social Return-bedrag.

Het te verrekenen bedrag wordt geïnd via de laatste betalingen aan de Opdrachtnemer.

12.6 Verantwoordelijkheid

De Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen, zoals het werven, selecteren, opleiden, plaatsen en begeleiden van de Doelgroep. Dit geldt ook wanneer Opdrachtnemer de Social Return verplichting (deels) overdraagt aan bijvoorbeeld onderaannemers. De Opdrachtnemer kan bij de invulling gebruik maken van de advisering en faciliteiten van het coördinatiepunt SR.

13. Bevoegde medewerkers Opdrachtgever

De Opdrachtgever zal een of meerdere personen benoemen die bevoegd zijn tot het geven van Opdrachten voor activiteiten rondom ICT Beheer en tot het doorvoeren van wijzigingen in het contract ICT Beheer en inleen van overige dienstverlening. Alleen deze personen zijn bevoegd tot het verstrekken van Opdrachten. Uitsluitend schriftelijke, of schriftelijk bevestigde, opdrachten door bevoegde personen kunnen worden gefactureerd.

14. Klachtenregeling

Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

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

Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Per kwartaal 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.

15. Overige verplichtingen

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.

16. Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd 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.

17. Financieel

Eén van de doelstellingen van WSP Parkstad is om structurele besparingen te realiseren op de beïnvloedbare kosten van ICT Beheer.

17.1 Prijs

Inschrijver wordt gevraagd de prijzen exclusief btw, zie Bijlage 6, te offrenen, zoals deze gelden voor de looptijd van de Overeenkomst (behoudens indexering) voor:

- Beheer en Support M365-omgeving
- Beheer en Support infrastructuur
- Beheer en invulling helpdesk
- Uitfasering Citrix en Beheer en Support Azure Virtual Desktop
- Transitie van huidig naar nieuw beheer, inclusief Tenant migratie en inrichting
- Licentie beheer en inkoop M365
- SROI

Alle prijzen zijn op basis van prijspeil 2023 en exclusief btw.

Ter informatie dienen tevens de tarieven voor de overige dienstverlening in de Offerte gevoegd te worden. Deze worden niet meegenomen in de beoordeling en maken geen onderdeel uit van de gunningsprocedure.

De prijzen gelden voor de looptijd van de Overeenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2024, op basis van het CBS -indexcijfer "Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2010=100)". Peildatum is het indexcijfer van oktober. (Jaarlijks wordt het indexcijfer van oktober vastgesteld en vergeleken met het indexcijfer van oktober van het vorige jaar. De mutatie betreft de indexatie).

17.2 Overige financiële condities

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

Alle prijzen zijn in Euro's en exclusief btw.

17.3 Facturering

Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf op basis van 12 gelijke delen waarbij de eventuele btw separaat wordt vermeld.

Kosten die gemaakt worden voor aanvullende projecten of dienstverlening worden na afloop per project gefactureerd of volgens Inschrijving indien er sprake is van aanvullende grote projecten. Alleen hiertoe bevoegde medewerkers van Opdrachtgever kunnen hiervoor opdracht verlenen.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, verzonden aan finance.detachering@wspparkstad.nl.

De tenaamstelling van de facturen luidt:
WSP Parkstad Detachering B.V.
t.a.v. de heer L. Meijs
Concern Controller
Postbus 330
6400 AH Heerlen

De factuur dient gespecificeerd minimaal het volgende te vermelden:

- factuurdatum;
- factuurnummer;
- debiteurennummer of Opdrachtgevernnummer;
- factuurbedrag en btw-bedrag;
- bedrijfsnaam Opdrachtnemer;
- budgethouder.

Indien meerdere facturen per maand van toepassing zijn, worden deze eenmaal per maand als verzamelfactuur gespecificeerd aangeleverd waarbij de aanvullende diensten en kosten gescheiden op de factuur worden vermeld.

17.4 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de 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 debet nota's.

18. Prestatie indicatoren

Het functioneren van de Opdrachtnemer wordt afgemeten aan de hand van KPI's.

Het is belangrijk om te partneren met een Opdrachtnemer, die op gebied van visie, creativiteit, innovatie binnen het normenkader van de driehoek (zie bijlage 16), toonaangevend is.

WSP Parkstad zoekt naar de juiste balans in de samenwerking om zowel invulling te geven aan optimaal partnerschap alsook uitvoering.

WSP Parkstad wil graag van de Opdrachtnemer vernemen haar visie op deze balans, alsook op de daarbij gespecificeerde kwantitatieve meeteenheden in drie delen.

- a) Hoe ziet u de balans tussen partnerschap en Opdrachtnemer. Als partner denkt u mee en werk je samen aan de ideale oplossing. Als Opdrachtnemer voert u uit. WSP Parkstad zoekt een "partner die uitvoert". Graag uw visie hierop?
- b) In Bijlage 16 zijn met betrekking tot de 5 te leveren onderdelen, meeteenheden opgenomen.
Welke meeteenheden zijn vanuit uw visie wenselijk en realistisch. Zou u meeteenheden toevoegen/verwijderen?
- c) Wat acht u, als "uitvoerend partner", reële en na te streven waardes voor deze meeteenheden gegeven uw ervaring en WSP Parkstad.

19. Beëindiging Overeenkomst

Voor het beëindigen van de Overeenkomst voor levering en/of dienstverlening tussentijds of aan het einde van de looptijd, worden in de Overeenkomst afspraken gemaakt.

Bij beëindiging staat de continuïteit van de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever voorop. Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook wordt beëindigd, realiseren Partijen zo snel als redelijkerwijs mogelijk het navolgende:

- Partijen wikkelen gezamenlijk en in goed onderling overleg de Overeenkomst af;
- Inschrijver garandeert dat hij de diensten in overeenstemming met de voorwaarden van de Overeenkomst ongestoord voortzet voor zover de diensten nog niet door een opvolgende contractpartij zijn overgenomen, zodat de continuïteit van de diensten voor Opdrachtgever gehandhaafd blijft;
- Inschrijver draagt de diensten bij beëindiging van de Overeenkomst in overeenstemming met het Exit-plan over aan Opdrachtgever of een opvolgende contractpartij;
- partijen voeren te goeder trouw het Exit-plan uit.

Bij (gedeeltelijke) beëindiging van de overeenkomst roepen Partijen een projectgroep in het leven, die de Exit en overdracht dient uit te voeren en waarin vertegenwoordigers van beide Partijen zitting hebben.

De projectgroep voert de Exit en overdracht voortvarend binnen de redelijkerwijs kortst mogelijke termijn uit. Partijen stellen daartoe voldoende mankracht en middelen ter beschikking. Partijen delen naar redelijkheid en billijkheid de kosten hiervoor, tenzij sprake is van een ontbinding van de Overeenkomst door toedoen van Opdrachtnemer. Is dit laatste het geval dan zijn alle kosten voor rekening van Opdrachtnemer.

De projectgroep vangt binnen twee weken, nadat de datum van voornoemde beëindiging bekend is gemaakt, aan met de werkzaamheden voor de Exit en overdracht.

Inschrijver gaat akkoord met de uitgangspunten van 'Beëindiging contractuele bepalingen' en dat dit onderdeel wordt van de overeenkomst.

Inschrijver gaat akkoord dat gedurende de opzegtermijn van de Overeenkomst en gedurende de periode van 6 maanden na ontbinding van de Overeenkomst, de bepalingen van de Overeenkomst inclusief commerciële voorwaarden, SLA en overige Bijlagen van toepassing blijven en niet worden aangepast.



Euro Management Consultants

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
info@euromc.nl