



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 12 Programma van Eisen

Europese Aanbesteding
Cloud hosting
Ergon



© 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

Hoofdstuk 1	Wet- en regelgeving	4
Hoofdstuk 2	Digitale werkplek medewerkers	4
Hoofdstuk 3	Infrastructurele omgeving	6
Hoofdstuk 4	Capaciteit, aantallen en schaalbaarheid	8
Hoofdstuk 5	Documentatie en handleidingen	8
Hoofdstuk 6	Beheer en onderhoud	9
Hoofdstuk 7	Exit-plan	10
Hoofdstuk 8	Netwerkverbinding	10
Hoofdstuk 9	Kwaliteit dienstverlening	11
Hoofdstuk 10	Kwaliteitsmeetsysteem	11
Hoofdstuk 11	Communicatie	11
Hoofdstuk 12	Evaluatie	11
Hoofdstuk 13	Klachtenregeling	12
Hoofdstuk 14	Overige verplichtingen	12
Hoofdstuk 15	Controle	12
Hoofdstuk 16	Financieel	13
Hoofdstuk 17	Verbetering processen	15

1. Wet- en regelgeving

- a) 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): basisnormenkader 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.
- b) 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.
- c) Alle opslag en verwerking van data van Opdrachtgever vindt plaats op systemen die vallen binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

2. Digitale werkplek medewerkers

- a) 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.
- b) 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.
- c) Er is sprake van 'Always on' werkplekconcept met centrale dataopslag zonder opslag van data op devices.
- d) De startpagina van de werkplek dient Opdrachtgever huisstijl kenmerken te gebruiken en in overleg met Opdrachtgever te worden ingericht/ vormgegeven.
- e) De aangeboden werkplekinrichting maakt het mogelijk om te zoeken in zowel bestandsnamen als in de inhoud van documenten.
- f) 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).
- g) 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.

- h) 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.
- i) 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.
- j) 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.
- k) De gehele oplossing dient gelijktijdig IPV4 en IPV6 te kunnen toepassen. Dit dient zonder hardware en/of software upgrade mogelijk te zijn.
- l) 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
- m) 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.
- n) 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.
- o) Authenticatie tot SaaS omgevingen vindt plaats op basis van een enkelvoudige login (SSO). De standaarden zoals SAML, OAUTH, OpenID worden hierbij ondersteund.
- p) Opdrachtnemer verzorgt een oplossing waarmee Single Sign-on gerealiseerd wordt met de applicaties die binnen de portalwerkplek worden aangeboden. En gebruik makend van MFA.
- q) 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.

3. Infrastructurele omgeving

- a) 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.
- b) Opdrachtnemer gebruikt binnen de geboden oplossing alleen algemeen geaccepteerde en bewezen standaarden.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Opdrachtnemer garandeert dat alle door hem geleverde diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- f) Bewaartermijnen van gegevens dienen instelbaar te zijn en moeten meelopen in de back-up voorziening van de Opdrachtnemer.
- g) Opdrachtnemer garandeert dat informatie en/of gegevens van andere klanten niet vermengd kunnen raken met de informatie en/of gegevens van Opdrachtgever.
- h) 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.
- i) 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.
- j) Opdrachtnemer laat periodiek, minimaal 1x per jaar, een security scan uitvoeren door een onafhankelijke derde partij en rapporteert hierover naar de Opdrachtgever.
- k) Opdrachtnemer verzorgt een adequate back-up oplossing waarbij zowel de applicaties als de data worden geback-up't minimaal volgens onderstaande: Elke dag 1 keer vanaf 21:00, deze blijft 1 week behouden tot dezelfde dag 1 week later;
- l) 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.
- m) Opdrachtnemer test minimaal 1x per jaar het functioneren van de back-up door een back-up te restoren als wijze van test.

- n) 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.

De ingezette hard- en software dient 95% van de dagelijkse veel gebruikte 'ICT-activiteiten' van de medewerkers geheel uit te voeren binnen één seconde.

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).

- o) Opdrachtnemer stuurt bij de aanbidding een concept SLA ter beoordeling door Opdrachtgever
- p) Opdrachtnemer meet maandelijks de performance, capaciteit en gebruikte aantallen van de oplossing en rapporteert hierover aan Opdrachtgever.
- q) De door de Opdrachtgever gebruikte applicaties ondervinden geen vertragingen door de opzet van de door Opdrachtnemer geleverde onderliggende systemen en diensten.
- r) Opdrachtnemer garandeert dat de aan de Opdrachtgever aangeboden oplossing (bv. netwerk, rekencapaciteit, opslagcapaciteit) niet wordt beïnvloed (performance, beschikbaarheid) door gedrag of activiteiten van andere gebruikers van de infrastructuur van de Opdrachtnemer.
- s) De beschikbaarheid van Centrale systemen (servers, storage) is minimaal 99,8% per kalenderjaar 7*24 (exclusief gepland onderhoud).
- t) 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.
- u) Ingeval van calamiteiten dient het gegevensverlies zich te beperken tot maximaal 24 uur.
- v) 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.
- w) Bij zware incidenten met grootschalige niet-beschikbaarheid van de geleverde voorzieningen (binnen of buiten kantoor tijd) geldt maximaal vier uur tot herstel (tijdens kantooruren).

- x) 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.
- y) 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.
- z) 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).

4. Capaciteit, aantallen en schaalbaarheid

- a) 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.
- b) 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).
- c) 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.
- d) Aanpassingen kunnen zowel naar boven (groei) alsook naar beneden (krimp) met bijbehorende evenredige aanpassingen in de te betalen kosten.

5. Documentatie en handleidingen

- a) Opdrachtnemer levert (voor gebruikers en beheerder) adequate documentatie en (online) handleidingen ten aanzien van de door hem geleverde oplossing.
- b) 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.
- c) Documentatie en (online) handleidingen dienen altijd up to date te zijn en dus regelmatig door Opdrachtnemer worden bijgewerkt.

6. Beheer en onderhoud

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Opdrachtgever voert de eerstelijns activiteiten zelfstandig uit.
- h) 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.

- i) 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.
- j) 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.
- k) 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.
- l) 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.
- m) 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.

7. Exit-plan

- a) 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.
- b) Opdrachtnemer garandeert dat alle relevante data op door hem geleverde voorzieningen in een algemeen leesbaar digitaal formaat wordt overgedragen bij een exit.
- c) 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.
- d) Opdrachtnemer garandeert dat een eventuele exit niet leidt tot onvoorspelbare en hoge kosten.

8. Netwerkverbinding

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.

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

10. Kwaliteitsmeetsysteem

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

11. Communicatie

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

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

12. Evaluatie

- a) 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.
- b) 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. Financieel

16.1 Prijzen

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 infrastructuur 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.
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

16.2 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.

16.3 Facturering

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

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

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.

16.4 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.

17. Verbetering processen

- a) Opdrachtgever heeft een beleid dat zij Opdrachtnemer vraagt om de processen binnen Opdrachtgever samen met Opdrachtnemers te optimaliseren.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Opdrachtnemer zal gedurende de contractperiode continue streven naar een optimalisatie van de Overeenkomst. Deze zogenaamde optimalisatieslagen zorgen voor een flexibele invulling van de Overeenkomst.



Euro management consultants

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