EMC EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

westrom



Bijlage 12
Programma van Eisen

# Inkoop ICT Beheeromgeving

**Westrom 2023-099 | 15 mei 2023**















© Copyright 2023, 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. Beheer en Support M365-omgeving en infrastructuur ..... 4
2. Invulling Helpdesk ..... 6
3. Inrichten M365 Tenant ..... 7
4. Uitfasering Citrix en beheer en support Azure Virtual Desktop ..... 8
5. Licentiebeheer en inkoop M365 ..... 9
6. Scholing ..... 10
7. Adoptie ..... 11
8. Informatiebeveiliging ..... 12
9. Transitie en migratie ..... 13
10. Overige bepalingen ..... 14
11. Kwaliteit dienstverlening ..... 15
12. Rapportage ..... 16
13. Communicatie en evaluatie ..... 17
14. Bevoegde medewerkers Opdrachtgever ..... 19
15. Klachtenregeling ..... 20
16. Overige verplichtingen ..... 21
17. Controle ..... 22
18. Financieel ..... 23
    - 18.1 Prijs ..... 23
    - 18.2 Overige financiële condities ..... 23
    - 18.3 Facturering ..... 23
    - 18.4 Betalingsvoorwaarden ..... 24
19. Prestatie indicatoren ..... 25
20. Beëindiging Overeenkomst ..... 26

# 1. Beheer en Support M365-omgeving en infrastructuur

Vanuit Opdrachtgever 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 is verantwoordelijk voor het inrichten van het configuratie, release, patch, incident, change en problem management proces;
- 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 van Opdrachtgever om een hoge mate van zelfstandigheid bij het uitvoeren van minor en standaard changes binnen de beheerde omgeving te behouden omwille van klantgerichtheid en snelheid;
- de Opdrachtnemer geeft aan welke wijzigingen als standaard wijziging binnen de volgens de Opdrachtnemer gehanteerde SLA zonder extra kosten worden afgehandeld en welke wijzigingen als niet standaard op basis van nacalculatie zullen worden afgehandeld;
- de beschikbaarheid van de geleverde diensten is minimaal 99.9% per week gedurende het service window van 7:30 uur tot 18:00 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 infrastructuur is, behoudens van tevoren overeengekomen onderhoudsvensters, 24*7 opengesteld voor gebruik;
- 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 neemt het technisch applicatie beheer van de door Opdrachtgever gebruikte applicaties te verzorgen. Dat betekent dat de opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever updates en upgrades installeert voor de betreffende applicaties. Waar nodig overlegt opdrachtnemer – in overleg met Opdrachtgever – met de betreffende applicatieleveranciers betreffende de technische aspecten van deze applicaties;
- 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 zorgt voor de juiste back-up en restore conform de standaarden in de markt;
- de back-up bevindt zich op een andere locatie dan waar de productieomgeving aanwezig is, binnen de Europese Unie;
- de bewaartermijnen van back-ups zijn volgens de eisen van wetgeving “Zakelijke documenten”;
- de Opdrachtnemer zorgt voor het beheer en behoud van Single Sign-On voor de op dit moment gekoppelde applicaties en toekomstige uitbreiding hiervan;
- 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 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. Invulling Helpdesk

Gegeven hoofdstuk 2.2 en specifiek 2.1.2 van het Aanbestedingsdocument omvat de Aanbesteding met betrekking tot invulling Helpdesk het onderstaande:

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

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

- gedurende het service window is de opdrachtnemer, gegeven bovenstaande rolverdeling, beschikbaar voor vragen en afhandelen van meldingen. Deze helpdesk is tussen 7:30 uur en 18:00 uur telefonisch bereikbaar;
- servicedeskmedewerkers dienen de Nederlandse taal machtig te zijn.
- 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 opdrachtnemer;
- 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.
- 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 locatie van Opdrachtgever (binnen kantooruren of 24 uur per dag);
- de Opdrachtnemer draagt minimaal een prioriteitenmatrix aan met response en oplostijden;
- de afdeling Informatievoorziening (IV) van Opdrachtgever dient volledige toegang tot de Active Directory te krijgen.

# 3. Inrichten M365 Tenant

Opdrachtgever wil afscheid gaan nemen van de Citrix omgeving en heeft de ambitie uitgesproken over te stappen naar Microsoft 365. De applicaties die nog geen SaaS-oplossing zijn moeten worden gemigreerd naar Azure. Enerzijds is dit ingegeven door de behoefte aan verdere digitalisering, het delen van bestanden, thuiswerken en het feit dat steeds meer applicaties in the cloud worden aangeboden. Anderzijds is dit wenselijk omdat de huidige omgeving over een aantal jaren niet meer ondersteund zal worden.

Gegeven bovenstaand omvat de Aanbesteding met betrekking tot inrichten van de huidige M365 tenant het onderstaande:

- de Opdrachtnemer aanvaardt de verantwoordelijkheid om de M365 tenant in te richten conform het beleid en de richtlijnen die door Opdrachtgever zijn opgesteld;
- de Opdrachtnemer aanvaardt de verantwoordelijkheid voor een goed geplande transitie van de huidige werkomgeving naar M365 waarbij de dagelijkse operatie niet onderbroken wordt;
- de Opdrachtnemer is in staat om Opdrachtgever proactief te adviseren binnen het normgevende kader (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid);
- de transitie is na gunning, echter voor 1 januari 2024 afgerond.

Vanuit Opdrachtgever zijn met betrekking tot inrichten M365 tenant de volgende eisen geformuleerd:

- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het inrichten van een M365 tenant.

# 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:

- de Opdrachtnemer aanvaart verantwoordelijkheid voor tijdige en veilige uitfasering van Citrix voor 1 januari 2024;
- alle bestaande applicaties dienen op de nieuwe infrastructuur beschikbaar en volledig werkend te zijn, een volledige lift en shift;
- het dient mogelijk te zijn om nieuwe applicaties op de aangeboden architectuur te kunnen toevoegen;
- er worden (O)TAP testomgevingen beschikbaar gesteld, deze worden net als alle andere ICT infrastructuur door de opdrachtnemer beheerd;
- ondersteuning, onderhoud en beheer van de Azure Virtual Desktop omgeving in relatie tot huidige applicaties van Opdrachtgever;
- de Opdrachtnemer aanvaart verantwoordelijkheid voor zowel functioneel beheer en technisch beheer van de Azure Virtual Desktop omgeving.

Vanuit Opdrachtgever 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. Opdrachtgever verwacht hierbij een proactieve en adviserende houding van de Opdrachtnemer voor het kiezen van de optimale mix van licenties alsook het (kosten)effectief beheer en inkoop van deze licenties.

# 6. Scholing

Binnen Opdrachtgever is scholing een belangrijk thema. De medewerkers missen kennis over de systemen die zij gebruiken binnen de organisatie. Onder scholing verstaan wij het functioneel leren gebruiken van de applicaties waarbij we geleerd krijgen hoe we de interface kunnen gebruiken om hetgeen we willen ook daadwerkelijk uit te kunnen voeren.

De migratie naar Microsoft 365 geeft de organisatie nieuwe mogelijkheden maar zorgt ook voor een verandering in de werkplek.

Vanuit Opdrachtgever zijn met betrekking tot scholing de volgende eisen geformuleerd:

- de Opdrachtnemer zorgdraagt voor de scholing van alle medewerkers voor 1 januari 2024 zodat zij in staat zijn om te werken met de nieuwe M365 en Azure gebaseerde werkplek;
- de Opdrachtnemer stelt een duidelijk scholingsplan op inclusief planning;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met scholing van organisaties met betrekking tot M365 en de bijbehorende applicaties;
- de Opdrachtnemer scholing kan aanbieden op onderstaande punten:
  - scholing in de nieuwe functies en toepassingen van Microsoft 365, zoals Teams, SharePoint en OneDrive;
  - scholing voor kerngebruikers met betrekking tot Teams, SharePoint en OneDrive.
  - scholing in hoe de nieuwe werkomgeving werkt;
  - scholing over informatiebeveiliging en de naleving van wet- en regelgeving met betrekking tot privacy en gegevensbescherming, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
  - scholing en inzicht over het beheren van Microsoft 365, inclusief het toevoegen en verwijderen van gebruikers, het beheren van licenties en het uitvoeren van beveiligingscontroles voor de IV-afdeling.
- de IV-afdeling en de kerngebruikers krijgen een intensievere scholing passend bij hun rol.

# 7. Adoptie

Opdrachtgever ziet naast de transitie naar een M365 gebaseerde moderne werkplek de adoptie hiervan als een essentieel onderdeel van het transformatieproces.  Adoptie zien we als het begeleiden van onze medewerkers in de veranderingen die gaan plaatsvinden in hun dagelijks werk, waar gedrag centraal staat.

Vanuit Opdrachtgever zijn met betrekking tot adoptie de volgende eisen geformuleerd:

- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met adoptie van organisaties met betrekking tot een transitie naar een naar een M365 gebaseerde moderne werkplek.
- de Opdrachtnemer maakt een duidelijk adoptie plan inclusief planning met daarin duidelijk aandacht voor de volgende onderdelen:
  - werken met een M365 en Azure gebaseerde werkplek;
  - digitaal vergaderen;
  - projectmatig werken;
  - beleid en structuur voor het opslaan van informatie;
  - de rol van CMT, kerngebruikers, IV-afdeling en andere medewerkers van Opdrachtgever.

# 8. 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, Multi Factor Authentication en Single Sign On;
- de Opdrachtnemer zorgt voor een juiste bescherming van de werkplekken, mogelijk via Intune;
- 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 aantoonbare kennis van en ervaring met back-up en restore beleid van de Azure omgeving in relatie tot de gestelde informatiebeveiliging eisen, aangevuld met eventuele extra back-up en restore faciliteiten;
- de Opdrachtnemer geeft invulling aan de informatiebeveiliging eisen van Opdrachtgever als beschreven in Bijlage 14;
- de netwerk- en informatiebeveiliging dient te voldoen aan NIS2 (Network & Information Systems): een nieuwe Europese richtlijn voor Netwerk- en Informatiebeveiliging;
- jaarlijks wordt door een externe partij een penetratietest met bijbehorend certificaat/document 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 Opdrachtgever.

# 9. 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 Opdrachtgever;
- een beschrijving op te leveren op wanneer en op welke wijze de nieuwe infrastructuur getest wordt alvorens de feitelijke migratie zal plaatsvinden;
- een adequate wijze invulling geven aan de gemaakte taak- en verantwoordelijkheidsverdeling zoals beschreven in hoofdstuk 1 en 2 van dit Programma van Eisen en hoofdstuk 2 van het Aanbestedingsdocument;
- een RACI-matrix of soortgelijk waarin duidelijk is op te maken wat de verantwoordelijkheidsverdeling is tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de op te leveren project(deel) resultaten door beide partijen ('deliverables');
- een Exit plan (dat minimaal voldoet aan de GIBIT 2020);
- de IV-afdeling van Opdrachtgever wordt tijdig geïnstrueerd over praktische zaken;
- de taken en rollen van de bij het project betrokken personen en projectgroep zijn duidelijk omschreven;
- de wijze waarop de Opdrachtnemer iedere twee weken rapporteert over uitgevoerde werkzaamheden in de voorgaande periode, 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 Opdrachtgever;

# 10. Overige bepalingen

- de Opdrachtnemer conformeert zicht tot een volledige in beheer name van de opdracht vanaf 1 januari 2024;
- 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 vaste contactpersoon voor Opdrachtgever. Deze contactpersoon beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- fix first, settle later (voor elementen en diensten die buiten de overeenkomst vallen): Opdrachtgever 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 Opdrachtgever;
- 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 Opdrachtgever. De procedure voorziet in paden waarbij alleen Opdrachtnemer en Opdrachtgever 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.

# 11. 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.

# 12. 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.
Opdrachtgever dient op elk moment een back-up overzicht met resultaten bij opdrachtnemer te kunnen opvragen.

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. Daarnaast levert de Opdrachtnemer onderstaande gegevens aan voor de jaarlijkse controle van de accountant:

- ISAE 3402 type II certificaat;
- Certificaat: ISO/IEC 27001:2013;
- Certificaat: ISO 9001:2015;
- Backup Job Summary Report;
- Uitwijktest;
- RPO/RTO 24 uur;

Tevens ontvangt Opdrachtgever maandelijks een overzicht van gebruikers ter controle: basis van maandelijkse facturatie.

# 13. 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 in overleg vooraf vastgestelde KPI's wordt besproken.

- maandelijks of zoveel eerder als de rapportages daartoe aanleiding geeft 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.

- er worden concrete afspraken gemaakt over de dienstverlening. De afspraken worden vastgelegd in het Service Level Agreement (SLA). Vervolgens worden deze afspraken door beide partijen bewaakt en waar nodig bijgestuurd. Tweemaandelijks vindt rapportage plaats over de kwaliteit van de dienstverlening gebaseerd op vooraf vastgestelde KPI's.
  Het opstellen van de verschillende Service Level Management documenten dient gereed te zijn vóór de start van de ICT beheer dienstverlening en dient minimaal de volgende deliverables te bevatten:

  - opstellen DAP (Document Afspraken en Procedures);
  - opstellen Service Level Agreement;
  - opstellen Dienstencatalogus.

- De maandelijkse SLA rapportage bevat o.a. de volgende onderdelen:
  - management samenvatting;
  - p1 incidenten (indien voorgevallen);
  - beveiligingsincidenten (indien voorgevallen);
  - het aantal incidenten per prioriteit inclusief toelichting;
  - de gemiddelde doorlooptijd tussen registratie van de melding en de start van de oplossing;
  - de gemiddelde doorlooptijd tussen registratie van de melding en oplossing;
  - het % meldingen dat binnen de overeengekomen SLA is opgelost;
  - de beschikbaarheid van Azure en M365;
  - kosten van Azure en M365 licenties;
  - gespreksverslag voorgaande bespreking met afspraken met de gemelde problemen;
  - de tijdens de rapportageperiode afgehandelde wijzigingen;

- openstaande wijzigingen;
  - Klanttevredenheid;
  - Wijzigingen Producten en dienstencatalogus;
  - Non conformities t.a.v. veiligheid.

- 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 | Lid CMT | |
| Operationeel | IV-afdeling | |

# 14. 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 op basis van de delegatie-mandaatregeling van Opdrachtgever en vastgelegd in de werkafspraken. Uitsluitend schriftelijke, of schriftelijk bevestigde, opdrachten door bevoegde personen kunnen worden gefactureerd.

# 15. 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.

# 16. 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.

# 17. 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.

# 18. Financieel

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

### 18.1 Prijs

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

- Beheer en Support M365-omgeving en infrastructuur;
- Uitfasering Citrix en Beheer en Support Azure Virtual Desktop;
- Scholing en adoptie;
- Transitie van huidig naar nieuw beheer;
- Licentie beheer en inkoop M365.

Alle prijzen zijn op basis van prijspeil 2024 en exclusief btw.

Ter informatie dienen tevens de tarieven voor de overige dienstverlening in Bijlage 6 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 2025, op basis van de GIBIT. 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). Deze indexatie dient schriftelijk te worden aangekondigd.

### 18.2 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.

### 18.3 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 faktuurbeheer@westrom.nl

De tenaamstelling van de facturen luidt:
Gemeenschappelijke Regeling Westrom
t.a.v. de crediteurenadministratie
De Hanze 1
6041 PA Roermond

De factuur dient gespecificeerd minimaal het volgende te vermelden:

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

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.

### 18.4 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.

# 19. 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.

Opdrachtgever zoekt naar de juiste balans in de samenwerking om zowel invulling te geven aan optimaal partnerschap alsook uitvoering.
Opdrachtgever wil graag van de Opdrachtnemer vernemen haar visie op deze balans, alsook op de daarbij gespecificeerde kwantitatieve meeteenheden in drie delen:

- hoe ziet u de balans tussen partnerschap en Opdrachtnemer. Als Opdrachtnemer denkt u mee en werk je samen aan de ideale oplossing. Als Opdrachtnemer voert u uit. Opdrachtgever zoekt een "Opdrachtnemer die uitvoert". Graag uw visie hierop?;
- 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?;
- wat acht u, als "uitvoerend Opdrachtnemer", reële en na te streven waardes voor deze meeteenheden gegeven uw eigen ervaringen en Opdrachtgever.

# 20. 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