BIJLAGE 13
CONCEPT OVEREENKOMST
INKOOP ICT BEHEEROMGEVING
GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING WESTROM

INHOUDSOPGAVE

Pagina

artikel 1, begrippen 3
artikel 2, onderwerp van de overeenkomst 4
artikel 3, opdrachtverstrekking en aanvaarding 4
artikel 4, duur en beëindiging van de overeenkomst 4
artikel 5, inleiding beheer en support m365-omgeving en infrastructuur 5
artikel 6, inleiding beheer en support m365-omgeving en infrastructuur 7
artikel 7, inrichten en migreren m365 tenant 10
artikel 8, uitfasering citrix en beheer en support azure virtual desktop 11
artikel 9, licentiebeheer en inkoop ms365 11
artikel 10, informatiebeveiliging 11
artikel 11, transitie en migratie 13
artikel 12, overige bepalingen 13
artikel 13, kwaliteit dienstverlening 14
artikel 14, rapportage 14
artikel 15, communicatie en evaluatie 15
artikel 16, sroi ..... FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
artikel 17, bevoegde medewerkers opdrachtgever 16
artikel 18, klachtenregeling 16
artikel 19, overige verplichtingen 16
artikel 20, controle 17
artikel 21, financieel 17
artikel 22, facturering 17
artikel 23, prestatie indicatoren 18
artikel 24, beëindiging overeenkomst 18
artikel 25, geheimhouding 19
artikel 26, aansprakelijkheid en vrijwaring 20
artikel 27, toepasselijke voorwaarden en geschillen 20
bijlage 1 prijzen 22
bijlage 2 plan van aanpak transitie en migratie 23
bijlage 3 plan van aanpak informatiebeveiliging 24
bijlage 4 plan van aanpak operationele dienstverlening & optimalisatie 25
bijlage 5 scholing en adoptie 26
bijlage 6 presentatie 27
bijlage 7 klachtenregeling 28
bijlage 8 polis bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering opdrachtnemer 29
bijlage 9 overige tarieven 2023 30

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

DE ONDERGETEKENDEN

1. **Gemeenschappelijke Regeling Westrom,** gevestigd en kantoorhoudende te 6041 PA Roermond aan de Hanze 1, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, mevrouw drs. H. Maas, nader te noemen "Opdrachtgever";

2. XXXXXXX, gevestigd en kantoorhoudende te ……. aan de ……., te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar statutair directeur, de heer / mevrouw ……., nader te noemen "Opdrachtnemer";

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen "Partijen".

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

A. Opdrachtgever wenst de dienst Inkoop ICT Beheerdiensten in te kopen.

B. in het kader van het project " Inkoop ICT Beheeromgeving 2023 Westrom " heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht voor de inkoop van de dienst ICT Beheeromgeving.

C. Opdrachtgever heeft een Europese openbare aanbesteding uitgevoerd, conform Aanbestedingswet 2012, geldig vanaf 1 juli 2016; houdende herzien regels omtrent aanbestedingen (gewijzigde aanbestedingswet 2012) Stb. 2016, 241, inclusief wijzigingen en het aanbestedingsbesluit.

D. Op 16 mei 2023 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk …… en is een Bestek uitgebracht met Bestek aanvraagnummer 2023-099.

E. Opdrachtnemer heeft op …… een Inschrijving ingediend.

F. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.

G. Partijen leggen in deze Overeenkomst de voorwaarden vast waaronder Opdrachtnemer de dienst Inkoop ICT Beheeromgeving levert.

H. Opdrachtnemer is bereid en gehouden de dienst Inkoop ICT Beheeromgeving te leveren overeenkomstig de uit deze Overeenkomst voortvloeiende voorwaarden.

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1, Begrippen

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

Aanbestedingsdocumenten:	alle documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van onderhavige aanbestedingsprocedure;
AVG:	de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is per 25 mei 2018 van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie (EU);
Bijlagen:	de Bijlagen 1 tot en met 9, die van deze Overeenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
ICT-Beheer:	ICT-beheer is gericht op het optimaal laten functioneren van alle vormen van IT in een organisatie. Dat betreft niet alleen de al in een organisatie aanwezige software en hardware en het gebruik en onderhoud daarvan, maar ook de vernieuwing of beveiliging van de IT-oplossingen;
Nota van Inlichtingen:	een document dat dient als aanvulling of wijziging op deze Offerte aanvraag, waarin in ieder geval de gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden zijn opgenomen;
Opdracht:	opdracht verstrekt door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor de dienst Inkoop ICT Beheeromgeving;
Opdrachtnemer:	……., gevestigd en kantoorhoudende te …. .. ……aan de ……;
Opdrachtgever:	Gemeenschappelijke Regeling Westrom;
Overeenkomst:	de tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer af te sluiten Overeenkomst waarin de voorwaarden zijn opgenomen voor Inkoop ICT Beheeromgeving;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Projectorganisatie:	Euro Management Consultants B.V., gevestigd en kantoorhoudend te 5554 XA Valkenswaard aan de Kluizerdijk 1d;

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

Artikel 2, Onderwerp van de Overeenkomst

2.1 Onderwerp van de Overeenkomst is de levering van de dienst Inkoop ICT Beheeromgeving conform de omschrijving in deze Overeenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:

1. Bestek ten behoeve van de aanbesteding met kenmerk doc. 2023-099;
2. Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) 2020;
3. Nota van inlichtingen;
4. nadere schriftelijke werkafspraken;
5. Inschrijving van Opdrachtnemer d.d. ……..

2.2 In geval van strijdigheid tussen deze Overeenkomst en de daarvan deel uitmakende Bescheiden geldt de volgende rangorde:

1. Overeenkomst;
2. nadere schriftelijke werkafspraken;
3. Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) 2020;
4. Nota van inlichtingen;
5. Bestek ten behoeve van de aanbesteding met kenmerk doc. 2023-099;
6. Inschrijving Opdrachtnemer d.d. ……

2.2.1 Indien op grond van lager gerangschikte bescheiden hogere eisen worden gesteld, gelden steeds die hogere eisen, tenzij in de hoger gerangschikte bescheiden expliciet is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, van de lager gerangschikte bescheiden wordt afgeweken.

2.3 Opdrachtnemer verplicht zich deze Overeenkomst gedurende de looptijd uit te voeren.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

3.1 Opdrachtgever verstrekt in het kader van het project Inkoop ICT Beheeromgeving Westrom aan Opdrachtnemer de Opdracht tot het leveren van de dienst Inkoop ICT Beheeromgeving, gelijk de Opdrachtnemer deze Opdracht aanvaardt, onder de in deze Overeenkomst neergelegde voorwaarden.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Overeenkomst

4.1 De Overeenkomst treedt in werking op 1 januari 2024 en wordt aangegaan voor een periode van vier jaar. De Overeenkomst kan door Opdrachtgever tweemaal worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van één jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een aangetekend schrijven aan Opdrachtnemer. Wordt een verlenging niet ingeroepen, dan eindigt deze overeenkomst na de looptijd van rechtswege.
De Opdrachtgever heeft de intentie de volledige looptijd inclusief verlenging van de Overeenkomst te benutten, maar laat eventuele verlenging afhangen van de geleverde prestaties, de proactieve invulling van de adviesrol, beleidsmatige ontwikkelingen c.q. besluitvorming en wijzigingen in wetgeving.

4.2 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding hebben Partijen het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden indien wederpartij niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die onderwerp zijn van deze Overeenkomst.

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

4.3 Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Overeenkomst onmiddellijk en terstond te beëindigen door schriftelijke aangetekende opzegging zonder opzegtermijn indien wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard.

4.4 Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Overeenkomst onmiddellijk en terstond geheel te beëindigen door schriftelijke aangetekende opzegging zonder opzegtermijn indien:

1. wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
2. wederpartij faillissement aanvraagt;
3. wederpartij zijn onderneming liquideert;
4. wederpartij zijn huidige onderneming staakt;
5. wederpartij zijn certificering wordt ingetrokken;
6. wederpartij niet langer kan voldoen aan de deskundigheidseisen;
7. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd dan wel deze anderszins niet langer in staat moet worden geacht de Overeenkomst na te kunnen komen;
8. sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij waarin de betreffende Partij op de desbetreffende nalatigheid is gewezen en in gebreke is gesteld.
9. wederpartij de belangen of de goede naam van Opdrachtgever schaadt.

4.5 Indien een situatie zoals genoemd in artikel 4.4 sub 8 en/of 9 zich voordoet zullen Partijen in overleg treden. Indien een der Partijen in gebreke blijft zulks overleg te plegen, zullen alle voorvloeiende kosten voor rekening komen van de in gebreke blijvende Partij.

Artikel 5, Inleiding Beheer en Support M365-omgeving en infrastructuur

5.1 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;

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

- 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);

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

- 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.

Artikel 6, Invulling Helpdesk

6.1 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.
- 1ste-lijns ondersteuning: voor vragen of problemen die direct kunnen worden opgepakt.
- 2de-lijns ondersteuning: voor vragen of problemen die meer kennis en onderzoek vereisen en opgelost worden door applicatiebeheerder en/of systeembeheerder (netwerk en operations)
- De 3de-lijns ondersteuning: voor vragen of problemen die specialistische kennis en expertise vereisen, bij leverancier/IT-specialisten

6.2 De werkzaamheden in het kader van de helpdesk zijn in het hierna weergegeven schema weergegeven, hierbij is onderscheid gemaakt tussen:

- Opdrachtgever medewerkers
- Externe partij voor beheer omgeving (de opdrachtnemer in deze aanbesteding)
- Applicatieleveranciers
- Externe partij voor specialistische taken

Opdrachtgever:	
Opdrachtnemer:	
App provider:	
Opdrachtnemer Overig:	

		Helpdesk Intake	Helpdesk 1ste lijn	Helpdesk 2e lijn	Helpdesk 3e lijn
1	**Netwerk**				
2	**Internet en Data verbinding (Ziggo (primair) en KPN)**				
3	**Azure Cloud**				
4	**Werkstations (mobiel en vast) (hardware)**				
4	**Mobiele apparaten**				

5	**MS365 cloud omgeving (storage, processing)**				
6	**Citrix**				
7	**Privacy & Security**				
8	**Rechten en toegangsbeheer**				
9	**Informatie Management (1 version of truth)**				
10	**MS365/Azure applicaties**				
	Office				
	Teams				
	Sharepoint				
	OneDrive				
	Visio				
	Power automate				
	Power BI				
	Azure defender				
	Azure active directory				
	Endpoint Manager				
11	**Visual Studio & SSRS**				
12	**iBabs**				
13	**Compas**				
14	**Zoom**				
15	**Vlex**				
16	**VX**				
17	**MS Dynamics NAV**				

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

18	Unit4				
19	Topdesk				
20	Centix				
21	eVerbinding				
22	T-Mobile Business Essential				
23	Blue10 (koppeling naar MS Dynamics NAV)				
24	HP devicemanager				
25	LinOTP				
26	Stoffenmanager				
27	Streamline III				
28	Xafax				
29	Lucidchart				
30	SurveyMonkey				
31	Gobright				
32	Nicelabel				
33	ICT Adoptie				
34	ICT Scholing				
35	ATS8600				

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

6.3 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 Opdrachtgever zijn opgesteld;
- de Opdrachtnemer aanvaardt de verantwoordelijkheid voor een adequate operationele invulling van de helpdesk 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).

6.4 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 van Opdrachtgever dient volledige toegang tot de Active Directory te krijgen.

Artikel 7, Inrichten en migreren M365 Tenant

7.1 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.

7.2 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.

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

7.3 Vanuit Opdrachtgever 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.

Artikel 8, Uitfasering Citrix en beheer en Support Azure Virtual Desktop

8.1 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.

8.2 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.

Artikel 9, Licentiebeheer en inkoop MS365

9.1 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.

Artikel 10, Scholing

10.1 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.

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

10.3 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;

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

- 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.

Artikel 11, Adoptie

11.1 Opdrachtgever ziet naast de transitie naar een M365 gebaseerde moderne werkplek de adoptie hiervan als een essentieel onderdeel van het transformatieproces.

11.2 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.

Artikel 12, Informatiebeveiliging

12.1 De Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met adviseren en rapporteren over informatiebeveiligingsmaatregelen;

12.2 De Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het onderhouden en continu verbeteren van de informatiebeveiligingsinrichting;

12.3 De Opdrachtnemer zorgt voor de juiste bescherming van informatie, denk hierbij minimaal aan het faciliteren van Bitlocker, Multi Factor Authentication en Single Sign On;

12.4 De Opdrachtnemer zorgt voor een juiste bescherming van de werkplekken, mogelijk via Intune;

12.5 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;

12.6 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;

12.7 De Opdrachtnemer geeft invulling aan de informatiebeveiliging eisen van Opdrachtgever als beschreven in Bijlage
14 van de Aanbestedingsdocumenten;

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

12.8 De netwerk- en informatiebeveiliging dient te voldoen aan NIS2 (Network & Information Systems): een nieuwe Europese richtlijn voor Netwerk- en Informatiebeveiliging

12.9 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;

12.10 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.

Artikel 13, Transitie en migratie

13.1 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 adequate wijze invulling geven aan de gemaakte taak- en verantwoordelijkheidsverdeling zoals beschreven in hoofdstuk 1 en 2 van het 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 PON gedragscode re-transitie versie 1.2);
- de ICT-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;
- 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 Opdrachtgever.

Artikel 14, Overige bepalingen

14.1 de Opdrachtnemer conformeert zicht tot een volledige in beheer name van de opdracht vanaf 1 januari 2024.

14.2 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.

14.3 Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon voor Opdrachtgever. Deze contactpersoon beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

14.4 fix first, settle later (voor elementen en diensten die buiten de overeenkomst vallen): Opdrachtgever eist

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

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.

14.5 de Opdrachtnemer is bereid om in deze samenwerking te investeren.

14.6 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.

14.7 de kosten van het ICT Beheer zijn transparant gemaakt. Elk initiatief van op- of afschaling is redelijkerwijs inzichtelijk voor Opdrachtgever.

14.8 de Opdrachtnemer maakt inzichtelijk hoe er overzicht wordt bewaard in de middelen die gebruikt worden door Opdrachtgever.

14.9 de Opdrachtnemer maakt een beschrijving onder welke omstandigheden en door wie de serviceniveaus gewijzigd kunnen worden.

14.10 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.

14.11 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.

Artikel 15, Kwaliteit dienstverlening

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

Artikel 16, Rapportage

16.1 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.

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

16.3 De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever per omgaande over:

- intrekken certificering;

16.4 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.

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

16.5 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;

Artikel 17, Communicatie en evaluatie

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

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

17.3 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.

17.4 maandelijks of zoveel eerder als de rapportages daartoe aanleiding 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

17.5 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;

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

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

17.6 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.

17.7 namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers:

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Lid CMT	
Operationeel	IV-afdeling	

Artikel 18, Bevoegde medewerkers Opdrachtgever

18.1 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.

Artikel 19, Klachtenregeling

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

19.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

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

19.3 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.

19.4 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.

Artikel 20, Overige verplichtingen

20.1 Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle

vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

Artikel 21, Controle

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

21.2 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.

Artikel 22, Financieel

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

22.2 Prijs

Opdrachtnemer brengt gedurende de contractperiode prijzen in rekening onderverdeeld naar:

- 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.

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

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

22.5 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).

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

Artikel 23, Facturering

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

23.2 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.

23.3 Alleen hiertoe bevoegde medewerkers van Opdrachtgever kunnen hiervoor opdracht verlenen.

23.4 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, verzonden aan faktuurbeheer@westrom.nl.
De tenaamstelling van de facturen luidt:

Gemeenschappelijke Regeling Westrom

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

t.a.v. de crediteurenadministratie
De Hanze 1
6041 PA Roermond

23.5 De factuur dient gespecificeerd minimaal het volgende te vermelden:

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

23.6 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.

23.7 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

23.8 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.

23.9 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.

Artikel 24, Prestatie indicatoren

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

24.2 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 Aanbestedingsdocument), toonaangevend is.

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

24.4 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 van het Aanbestedingsdocument zijn met betrekking tot de 5 te leveren onderdelen, meeteenheden opgenomen.
- Wat acht u, als "uitvoerend Opdrachtnemer", reële en na te streven waardes voor deze meeteenheden gegeven uw ervaring en Opdrachtgever.

Artikel 25, Beëindiging Overeenkomst

25.1 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.

25.2 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:

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

- 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.

25.3 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.

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

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

25.6 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.

Artikel 26, Geheimhouding

26.1 De informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt. De aldus bedoelde informatie wordt hierna aangeduid als de informatie.

26.2 Partijen merken hierbij de informatie aan als vertrouwelijk, tenzij beide bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt.

26.3 Het is Partijen niet toegestaan informatie van Opdrachtgever beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van wederpartij.

26.4 Partijen bij deze Overeenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Overeenkomst, geheimhouden en niet in enige vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

26.5 Partijen zullen de Informatie uitsluitend bekend maken aan haar Personeel voor zover deze daarvan kennis dient te nemen voor de uitvoering van de werkzaamheden. Partijen zullen haar geheimhoudingsplicht ten aanzien van de Informatie integraal opleggen aan haar personeel.

26.6 Partijen zijn tot geheimhouding van de informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de partij die de informatie heeft ontvangen.

26.7 Opdrachtnemer verplicht zich de informatie op geen enkele wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan voor de uitvoering van de Inkoop ICT Beheeromgeving, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

Indien het gebruik van de informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken zal de ontvanger van de betreffende Informatie deze rechten en/of aanspraken om niet overdragen aan de partij die de informatie heeft verstrekt.

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

Artikel 27, Aansprakelijkheid en vrijwaring

27.1 Indien Opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst, zal Opdrachtgever haar deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de desbetreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige Opdrachtnemer onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk per aangetekende post geschieden waarbij aan de nalatige Opdrachtnemer een redelijke termijn van vier weken zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.

27.2 De aansprakelijkheid geldt voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, bestaande uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen, van deze Overeenkomst.

27.3 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever, ook na het einde van een Opdracht, in elk opzicht vrijwaren van enige aansprakelijkheid die ontstaat doordat de Opdrachtnemer niet, niet meer of niet in voldoende mate beschikt over de vereiste vergunningen dan wel indien Opdrachtnemer verplichtingen haar bij de wet opgelegd niet of niet volledig nakomt.

27.4 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.

27.5 Indien Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is hij tegenover Opdrachtgever aansprakelijk voor vergoeding van de door Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade.

27.6 De aansprakelijkheid is beperkt tot de vergoeding van schade waarvoor zij verzekerd is, conform artikel 27.8.

27.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Overeenkomst voor zover zij zich kan beroepen op overmacht. Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich kan beroepen op overmacht en Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtssituatie voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

27.8 Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage 8 is bijgevoegd.

Artikel 28, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

28.1 Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

28.2 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der Partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze Overeenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door minnelijk overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter van de rechtbank Limburg.

28.3 Wijzigingen op deze Overeenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en door Partijen zijn goedgekeurd.

Aldus overeengekomen, in viervoud opgemaakt en ondertekend te Roermond op …… …….. 2023.

Gemeenschappelijke Regeling Westrom	XXXXXXXXX.
H.Maas, algemeen directeur	XXXXX, algemeen directeur

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

BIJLAGE 1 PRIJZEN

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

BIJLAGE 2 PLAN VAN AANPAK TRANSITIE EN MIGRATIE

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

BIJLAGE 3 PLAN VAN AANPAK INFORMATIEBEVEILIGING

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

BIJLAGE 4 PLAN VAN AANPAK OPERATIONELE DIENSTVERLENING & OPTIMALISATIE

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

BIJLAGE 5 SCHOLING EN ADOPTIE

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

BIJLAGE 6 PRESENTATIE

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

BIJLAGE 7 KLACHTENREGELING

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

BIJLAGE 8 POLIS BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING OPDRACHTNEMER

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX:

BIJLAGE 9 OVERIGE TARIEVEN 2023 / 2024

Gemeenschappelijke Regeling Westrom:	XXX: