



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 8

Programma van Eisen

Beheer gebruiksomgeving
en infrastructuur Werkse!



© Copyright 2023, Euro Management Consultants.

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.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Wet- en regelgeving	4
Hoofdstuk 2	Dienstverlening	4
Hoofdstuk 3	Functionals	5
Hoofdstuk 4	Technische omgeving	6
Hoofdstuk 5	Security / beveiliging	7
Hoofdstuk 6	Performance / beschikbaarheid / continuïteit	7
Hoofdstuk 7	Capaciteit, aantallen en schaalbaarheid	8
Hoofdstuk 8	Documentatie / handleidingen	8
Hoofdstuk 9	Ongoing diensten (beheerdiensten)	9
Hoofdstuk 10	Bijeenkomsten	11
Hoofdstuk 11	Contractuele eisen	12
Hoofdstuk 12	Communicatie en evaluatie	12
Hoofdstuk 13	Bevoegde medewerkers Opdrachtgever	12
Hoofdstuk 14	Klachtenregeling	13
Hoofdstuk 15	Overige verplichtingen	13
Hoofdstuk 16	Controle	13
Hoofdstuk 17	Financieel	14

1 | Wet- en regelgeving

Opdrachtgever heeft te maken met diverse wet- en regelgeving die mede van invloed zijn op de IT-inrichting:

- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); Europese verordening die de regels voor de verwerking van persoonsgegevens door particuliere bedrijven en overheidsinstanties in de hele Europese Unie standaardiseert.
- Elektronisch factureren (e-facturatie): verplichting in de Aanbestedingswetgeving die stelt dat per 18 april 2019 de Rijksoverheid, decentrale overheden en alle andere aanbesteding plichtige organisaties efacturen moeten kunnen ontvangen en verwerken.
- 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.
- Het datacenter van waaruit 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.
- Opdrachtnemer gebruikt binnen de geboden oplossing alleen algemeen geaccepteerde en bewezen standaarden, en kan dit aantonen.

2 | Dienstverlening

Alle bedrijfskritische applicaties draaien in de door de derden opgezette SAAS omgeving, of in Azure. De Opdrachtnemer is de tenant beheerder (de azure/365 omgeving) en regelt alle zaken omtrent infrastructuur en virtueel server beheer.

Alle overige uitvoerende taken liggen bij de ICT medewerker van Opdrachtgever.

De ICT medewerker van Opdrachtgever heeft administratierechten en middels N-Central software de mogelijkheid om op afstand alle medewerkers te helpen met hun vragen en/of problemen.

Mocht de ICT medewerker van Opdrachtgever een verzoek krijgen, welke niet door hem zelf kan worden uitgevoerd, wordt deze doorgezet naar het ticket systeem van de huidige partner. Ook bestaat er de mogelijkheid om voor dringende zaken te bellen en te schakelen met een engineer van de Opdrachtnemer. In afwezigheid van de ICT medewerker van Opdrachtgever wordt er na overleg een medewerker van de Opdrachtnemer ingehuurd als vervanging.

Opdrachtnemer ontzorgt Opdrachtgever op het gebied van ICT-voorzieningen en:

- de ondersteuning van een werkplek biedt, dat Opdrachtnemer licenties van Office 365 kan leveren/verzorgen en voor het beheer en onderhoud verantwoordelijk is.
- de voor Opdrachtgever benodigde Azurediensten verzorgt op het gebied van servers, storage en back-up voor generieke en specifieke applicaties.
- de benodigde centrale en lokale (ICT-)securityvoorzieningen verzorgt, zodat een veilige ICT-voorziening is gegarandeerd.
- een (digitale) werkplek verzorgt die benaderbaar is vanaf laptops ingericht middels Intune met internettoegang van waaruit alle door Opdrachtgever gebruikte applicaties benaderd kunnen worden.
- licenties kan leveren voor kantoorautomatisering voor inzet van Microsoft 365.
- al het 2e lijns en deels 1ste lijns beheer verzorgt en eventuele verstoringen oplost voor alle hardware en software. 1ste lijns beheer doet Opdrachtgever hoofdzakelijk zelf op dagen dat het ICT-team ter beschikking is. Het 1ste lijns beheer dat Opdrachtgever zelf doet is: het beantwoorden van

gebruikersvragen, het, nadat de rollen en rechten, en de werkplek gebruiksklaar zijn gemaakt door Opdrachtgever, het fysiek uitgeven van de werkplek inclusief het geven van een gebruikersinstructie, het doorzetten van functionele incidenten naar betreffende applicatiebeheerders en het doorzetten van incidenten inzake infrastructuur en werkplekken naar de Dienstverlener.

- Microsoft Intune beheert voor 'Mobile device management' (MDM) voor laptops en verzorgt de (beheer) werkzaamheden hieromtrent.
- een helpdesk verzorgt waar het ICT-team van Opdrachtgever problemen kan melden. De helpdesk dient het oplossen van een probleem of storing te verzorgen en/of te coördineren. Aandachtspunt hierbij is dat de serviceorganisatie, governance van de Dienstverlener naadloos aansluit bij de regioorganisatie van Opdrachtgever
- alle binnen de scope van de opdracht genoemde diensten levert op basis van een schaalbare verrekening.
- beheer van LAN en WLAN-apparatuur inclusief het oplossen van storingen en indien nodig updates en patches. Bij defecte apparatuur mogen voor de vervanging van deze apparatuur de te maken aanschafkosten worden doorberekend, na goedkeuring Opdrachtgever.
- in het kader van Life cycle management en de huidige LAN-switches die vallen onder de noemer Life Time support en replacement zou het kunnen dat Dienstverlener een eigen productlijn aanbiedt voor het vervangen en actualiseren van de LAN-omgeving. Dit om de ICT-voorzieningen inclusief alle functionaliteiten zoals Microsoft Teams te kunnen faciliteren. En een betere TCO kan bereiken door het inzetten van andere producten. De Dienstverlener dient dit dan te offrenen, en/of aan te geven of de huidige LAN-switches geschikt of ongeschikt zijn. In het geval van ongeschikt zijn van de LANswitches voor de (nieuwe) werkplekvoorzieningen dient de Dienstverlener dit te offrenen.

Zaken die Opdrachtgever zelf uitvoert zijn:

- verzorgen van alle zaken omtrent inpassende bekabeling.
- leveren en (functioneel) beheren van specifieke applicaties (zoals AFAS en alle SaaS-applicaties).
- leveren en onderhouden van Multi Functional Printers.
- leveren en beheren van speciale / aangepaste apparatuur voor medewerkers met een beperking.
- bij aanwezigheid van het ICT-team van Opdrachtgever: 1e lijns beheer en calltaking, en dispatchen naar de 2e lijns helpdesk van de Dienstverlener.
- gebruikersinstructie voor het in gebruik nemen van de nieuwe middelen
- inrichten, uitgave en inname laptops
- aanmaken nieuwe gebruikers
- beheren Teams omgeving
- administratie rond mailgroepen, mailadressen etc.
- deels beheer van de Wifi voorzieningen
- patchen van verbindingen
- technische ondersteuning bij gebruik av apparatuur
- contact onderhouden met de ICT afdeling van de gemeente Delft.

3 | Functionals

De geboden oplossing(en) dient tijd, plaats en apparaat onafhankelijk werken mogelijk te maken. Medewerkers van Opdrachtgever dienen bijvoorbeeld op laptops, maar ook op apparatuur bij en van Opdrachtgever toegang te hebben tot hun eigen werkplek.

Er is sprake van 'Always on' werkplekconcept met centrale dataopslag zonder opslag van lokale data op devices. Lokale dataopslag wordt alleen in uitzonderlijke gevallen, indien functioneel noodzakelijk voor bijvoorbeeld reizen naar locaties met geen of slechte internetconnectiviteit, toegestaan.

De aangeboden werkplekinrichting maakt het mogelijk om te zoeken in zowel bestandsnamen als in de inhoud van documenten.

Opdrachtnemer verzorgt de beschikbaarheid op de werkplekken van minimaal veelgebruikte zakelijke software zoals MS-Office en Outlook, Adobe Acrobat Reader, virusscanner, een gangbare mediaplayer, een gangbaar zip-programma, Windows 10 of Windows 11 programma's, een knipprogramma, rekenmachine etc.

Opdrachtnemer houdt de Intune image up-to-date en pushed noodzakelijke updates van software in samenspraak met Opdrachtgever.

Persoonlijke instellingen zoals een schermindeling of eigen taakbalk indeling moeten door een medewerker te wijzigen zijn. Deze instellingen gaan met de gebruiker mee, ook wanneer hij of zij op een andere werkplek inlogt.

Persoonlijke instellingen zoals een eigen achtergrond of screensaver die voor de gehele Opdrachtgever worden ingesteld mogen niet door een medewerker worden gewijzigd.

De door Opdrachtnemer ingezette voorzieningen (datacenter, verbindingen en/of anderszins) maken het bekijken (en beluisteren) van filmpjes en gebruik van video (zoals Teams en video vergaderen) eenvoudig mogelijk, ook voor meerdere medewerkers tegelijk. E.e.a. op basis van fair use.

Opdrachtnemer is aanspreekpunt te zijn voor het beheren, configureren en onderhouden van werkplekken en software.

Het moet mogelijk zijn speciale software (en/of hardware) in te zetten voor medewerkers met een beperking. Opdrachtgever zal dit verzorgen en installeren. Opdrachtnemer dient indien nodig hierbij te ondersteunen indien Opdrachtgever dit niet zelf kan uitvoeren.

4 | Technische omgeving

Werkzaamheden die een grote impact hebben op de operationele omgeving moeten buiten werktijd plaatsvinden.

Opdrachtnemer garandeert de juiste inzet en samenwerking met Opdrachtgever, met onderaannemers en/of derde Opdrachtnemers (bijv. telefonie of printing) teneinde een optimale samenwerking te bewerkstelligen. Leverancier neemt hier een coördinatieverplichting op zich.

Authenticatie tot SaaS omgevingen (inclusief AFAS) vindt plaats op basis van een enkelvoudige login (SSO – Single Sign-On). De standaarden zoals SAML, OAUTH, OpenID worden hierbij ondersteund.

Opdrachtnemer garandeert dat applicaties die als SaaS-dienst worden afgenomen door Opdrachtgever gebruikt

kunnen worden vanuit de werkplek (inclusief SSO) zonder dat hiervoor aanvullende maatregelen nodig zijn.

5 | Security / beveiliging

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).

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.

Opdrachtnemer garandeert dat alle door hem geleverde diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Bewaartermijnen van gegevens dienen instelbaar te zijn en moeten meelopen in de back-up voorziening van de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer garandeert dat informatie en/of gegevens van andere klanten niet vermengd kunnen raken met de informatie en/of gegevens van Opdrachtgever.

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.

6 | Performance / beschikbaarheid / continuïteit

Opdrachtnemer verzorgt een adequate back-up oplossing waarbij zowel de applicaties als alle data worden geback-upt minimaal volgens onderstaande:

- Elke dag 1 keer een “verschil-backup” vanaf 21:00, deze blijft 180 dagen behouden.
- Backups worden gescheiden opgeslagen van de (cloud) omgeving waar de diensten van worden afgenomen.

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.

Opdrachtnemer test minimaal 1x per kwartaal het functioneren van de back-up door een back-up te restoren als wijze van test.

Opdrachtnemer garandeert dat alle hard- en software (en ook bijvoorbeeld de bandbreedte van de verbindingen) die hij inzet, voldoende zijn om goede performance van de applicaties en een goede gebruikersbeleving van medewerkers van Opdrachtgever te behalen, dit gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

Voor de performance van de ingezette ICT voorzieningen verwacht Opdrachtgever adequate performance voor

haar applicaties. Om dit te kwantificeren wenst zij samen met de Opdrachtnemer tijdens de transitieperiode 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 transitieperiode bepaalde) performance ook in de toekomst.

Opdrachtnemer meet maandelijks de performance, capaciteit en gebruikte aantallen van de oplossing en rapporteert hierover aan Opdrachtgever.

De door Opdrachtgever gebruikte applicaties ondervinden geen vertragingen door de opzet van de door Opdrachtnemer geleverde onderliggende systemen en diensten.

Opdrachtnemer garandeert dat de aan 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.

Ingeval van calamiteiten zoals bij brand, diefstal of vernietiging van gegevens, defecten door blikseminslag of wateroverlast, dient het gegevensverlies zich te beperken tot maximaal 24 uur.

7 | Capaciteit, aantallen en schaalbaarheid

De geleverde oplossing dient gedurende de looptijd van het contract over ruim voldoende capaciteit te beschikken om in de goede werking van alle in gebruik zijnde applicaties van Opdrachtgever te voorzien.

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), voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is voor de betreffende producten en diensten.

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

De ICT-voorzieningen moeten de flexibiliteit bieden om gedurende de looptijd van het contract de transitie/transformatie naar een beter of vergelijkbaar werkplekmodel mogelijk te maken.

8 | Documentatie / handleidingen

Opdrachtnemer levert indien nodig (voor gebruikers en beheerder) adequate documentatie en (online) handleidingen ten aanzien van de door hem geleverde oplossing.

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.

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

9 | Ongoing diensten (beheerdiensten) Beheer en onderhoud

Opdrachtnemer verzorgt al het beheer van alle ingezette hardware en software conform de eisen in dit document.

Beheertaken die Opdrachtgever uitvoert / uit moet kunnen voeren zijn:

- 1ste lijns helpdesk en de contacten met eindgebruikers.
- Nalopen van een checklist om te bepalen waar een probleem door veroorzaakt wordt.
- Via een tool kunnen troubleshooten.
- Via een serviceportal kleine wijzigingen zelf uitvoeren zoals een nieuwe medewerker toevoegen of rechten wijzigen.
- Beschikken over een dashboard met de status van de systemen/omgeving.
- Functioneel beheer van alle applicaties.
- Uitleveren van (door de Opdrachtnemer geleverde en geconfigureerde) apparaat aan gebruiker. Geven van een gebruikersinstructie.
- Defecten opsturen / handling van fysieke apparaten.
- Leveren en beheren van toetsenborden/ schermen/ muizen.
- Patchen en andere kleine on site werkzaamheden.
- Aanmaken en uitdelen van toegangspassen/druppels

Opdrachtnemer dient al het andere beheer te verzorgen.

Opdrachtnemer dient minimaal de volgende beheertaken uit te voeren:

- Technisch beheer op de server / storageomgeving.
- Technisch beheer op de applicatielaag op Microsoft-producten, Azure Active Directory.

Hierbij geldt verder:

- o Fysiek plaatsen/uitgeven en aansluiten gebeurt door het ICT Team van Opdrachtgever. De migratie / eerste start oplevering dient wel door Opdrachtnemer verzorgd te worden.
- o Bij problemen onderzoekt Opdrachtgever als eerste wat er aan de hand is en lost dit indien mogelijk op. Zo niet dan dient de Opdrachtnemer het probleem op te lossen. Het ICT Team van Opdrachtgever dient hiervoor door Opdrachtnemer toegang te krijgen tot de juiste voorzieningen (zoals bv. een webpagina waarop de status van systemen of devices is op te vragen).
- o Voor het oplossen van problemen aan gebruikersapparatuur gelden kantoortijden (8:30 uur tot 17:30 uur). Indien op dit vlak buiten openingstijden behoefte is aan ondersteuning mag dit apart gefactureerd worden.
- Telefonisch support, incl. registratie van incidenten en andere meldingen in de incident management tool van Opdrachtgever, inclusief het oplossen van incidenten en meldingen.
- Beheer van LAN en WLAN-apparatuur inclusief het oplossen van storingen en indien nodig updates en patches. Bij defecte apparatuur mag voor de vervanging van deze apparatuur de te maken aanschafkosten worden doorberekend.
- In het kader van Life cycle management en de huidige LAN-switches die vallen onder de noemer Life Time support en replacement zou het kunnen dat Opdrachtnemer een eigen productlijn aanbiedt voor het vervangen en actualiseren van de LAN-omgeving. Dit om de ICT-voorzieningen inclusief alle functionaliteiten zoals Microsoft Teams te kunnen faciliteren. En een betere TCO kan bereiken door het inzetten van andere producten. De Opdrachtnemer dient dit dan te offeren, en/of aan te geven of de huidige LAN-switches geschikt of ongeschikt zijn. In het geval van ongeschikt zijn van de LANswitches voor de (nieuwe) werkplekvoorzieningen dient de Opdrachtnemer dit te offeren.

Tot de door Opdrachtnemer als onderdeel van de opdracht (inclusief in de tarieven) uit te voeren (beheer)werkzaamheden behoren in ieder geval ook:

- Beheren van de digitale en fysieke werkplekken en de server/storage systemen.
- Inschakelen, aansturen en coördineren van de eventueel bij de 2e lijns ondersteuning betrokken partijen, medewerkers van Opdrachtgever of derde Opdrachtnemers. 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 (WAN, LAN en WLAN).
- Uitrollen van nieuwe software en van updates/upgrades.
- Distributie van packages, updates en security patches, als onderdeel van het actualiseren van de aangeboden oplossing.
- Uitrol van updates of upgrades van operating systems.
- Uitvoeren van standaard wijzigingen die betrekking hebben op de werkplekken, inclusief in de geoffreerde tarieven.
- Uitvoeren van niet-standaard wijzigingen (tegen apart te verrekenen kosten).
- Aannemen, registreren en afhandelen van alle 2e lijns (incident-) meldingen.
- Beantwoorden van vragen van beheerders over het gebruik van de werkplek, kantoorautomatisering en MDM.
- MDM-activiteiten zoals instellen van apparatuur en rapportage hierover.

Toetsenborden, muizen en ICT-aansluitbekabeling zijn buiten scope. Deze zal Opdrachtgever zelf verzorgen.

Alle apparatuur is van een courant model, is geschikt voor de zakelijke markt en zakelijk gebruik.

Alle apparatuur is geschikt voor een normale gebruiksduur van minimaal vier (4) jaar.

Opdrachtnemer verzorgt alle eventuele claims of garantieafhandeling van alle geleverde hardware en software.

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 te zetten.

Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over het ingezette aantal licenties, de belasting van systemen / systeemonderdelen, gebruikte resources en alle variabele onderdelen (en costdrivers) van de dienstverlening, of maakt dit binnen een webportal voor Opdrachtgever beschikbaar.

Opdrachtnemer levert periodiek 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.

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

Opdrachtnemer analyseert benodigde wijzigingen in de ingezette ICT-voorzieningen 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 onder eventuele andere gemaakte prijsafspraken.

Opdrachtnemer zorgt voor het volledig beheer van de firewalls en het beheer van de infrastructuur.

Opdrachtnemer dient bij niet-standaard wijzigingen bij Opdrachtgever een Plan van Aanpak (PvA) 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. Niet-standaard wijzigingen dienen tegen het in het prijzenblad opgenomen uurtarief per discipline te worden verzorgd.

Security updates met high impact zullen (indien nodig na overleg en akkoord van Opdrachtgever) binnen maximaal 24 uur na het uitkomen van beveiligingspatch worden geïnstalleerd.

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 Configuration Management DataBase (CMDB). Opdrachtnemer verschaft Opdrachtgever inzicht c.q. geeft Opdrachtgever toegang tot deze CMDB.

Opdrachtnemer verzorgt een servicedesk die beschikbaar is voor het ICT Team van Opdrachtgever tijdens werkdagen van minimaal 08:30 tot 17:30 uur. Opdrachtnemer biedt ondersteuning middels email, telefonisch en het door Opdrachtgever gehanteerde ticketing systeem.]

Medewerkers van Opdrachtnemer die gebruikers van Opdrachtgever telefonisch te woord staan hebben kennis van de bijzondere technische kenmerken van Opdrachtgever en weten hier mee om te gaan.

Opdrachtnemer voorziet in een hoge kwalitatieve en persoonlijke benadering en ondersteuning richting Opdrachtgever.

Voor het ICT Team van Opdrachtgever moet het 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.

10 | Bijeenkomsten

Een ICT-beleidsplan/Roadmap bijhouden en een meer jaren investeringsplan maken in overleg met het ICT-team.

In staat zijn om op verzoek van Opdrachtgever voldoende input aan te leveren aan accountant bij controle van systemen.

Eens per jaar het jaarplan en evaluatie van het vorige jaarplan bespreken.

11 | Contractuele eisen

Opdrachtnemer levert tijdens de transitie/transformatie een Exitplan (voor gebruik bij einde overeenkomst) met minimaal de volgende inhoud:

- Opdrachtnemer garandeert dat up-to-date documentatie, gedetailleerde meetrapportages en CMDB-gegevens bij einde contract worden overgedragen.
- Opdrachtnemer garandeert dat alle relevante data op door hem geleverde voorzieningen in een algemeen leesbaar digitaal formaat wordt overgedragen bij een exit.
- 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.
- Opdrachtnemer garandeert dat een eventuele exit niet leidt tot onvoorspelbare en hoge kosten. Daartoe neemt de Opdrachtnemer de kosten voor een eventuele exit alvast op in het prijzenblad. Deze worden meegerekend in de vergelijkingsprijs.

12 | Communicatie en evaluatie

Opdrachtnemer heeft een accountteam opgesteld voor Opdrachtgever met een accountmanager en een team van binnendienstmedewerkers.

Het accountteam treedt op als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever en beantwoordt alle vragen van de Opdrachtgever en is voor de Opdrachtgever van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren (08:00 - 17:00 uur) telefonisch en per mail bereikbaar.

Minimaal twee keer per jaar is er overleg met Opdrachtgever op strategisch niveau waarbij tevens de kwaliteit van de dienstverlening wordt besproken. Minimaal eenmaal per 2 maanden vindt technisch overleg plaats op operationeel niveau.

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

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Manager Bedrijfsvoering Manager Financiën, Informatievoorziening & ICT	
Operationeel	ICT consultant & systeembeheer Manager Financiën, Informatievoorziening & ICT	

13 | Bevoegde medewerkers Opdrachtgever

De Opdrachtgever heeft meerdere personen benoemd die bevoegd zijn tot het geven van Opdrachten. Alleen deze personen zijn bevoegd tot het verstrekken van Opdrachten. Uitsluitend schriftelijke, of schriftelijk bevestigde, opdrachten door bevoegde personen kunnen worden gefactureerd.

De bevoegde personen zijn de functionarissen:

1. ICT consultant & systeembeheer (huidig mandaat tot € 500,-)
2. Manager Financiën en Informatievoorziening & ICT (huidig mandaat tot € 5.000,-)
3. Manager Bedrijfsvoering (huidig mandaat tot € 25.000,-).

14 | Klachtenregeling

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

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 7 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.

Halfjaarlijks vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

15 | Overige verplichtingen

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

16 | Controle

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

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

17 | Financieel

17.1 Prijs

Opdrachtnemer brengt gedurende de contractperiode prijzen in rekening, zoals geoffreerd bij de aanbesteding, onderverdeeld naar:

1. Dienstverlening: Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur;
2. Kosten Microsoft licenties en Azure;
3. Overige 3^{de} partij kosten;
4. Inhuur disciplines (optioneel).

Ad 3. Overige 3^{de} partij kosten. De kosten van Microsoft Azure worden door Opdrachtnemer 1:1 doorberekend aan Opdrachtgever. Er wordt geen opslag gehanteerd hierover.

Ad 4. Incidentele inhuur disciplines (optioneel), zoals:

- vervanging 1^e lijns helpdesk / systeembeheerder (fysiek aanwezig bij Opdrachtgever, ter vervanging van huidige medewerker bij vakantie, ziekte etc.);
- netwerkbeheerder
- 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 op de uurtarieven van de inhuur disciplines 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%

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

Alle prijzen zijn in Euro's en exclusief btw.

17.2 Facturering

Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks op de 1^e dag van de maand vooraf.

Dus 1 april wordt de factuur van de maand april verzonden.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, digitaal verzonden naar inkoopwerkse@werkse.nl

De tenaamstelling van de facturen luidt:

Werkse!

t.a.v. afdeling ICT

Gantel 23

2635 DP Den Hoorn

Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- kostenplaats;
- volgnummer factuur;
- specificatie met aantallen en stuksprijzen;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

17.3 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.



Euro management consultants

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