

BIJLAGE 9

CONCEPT OVEREENKOMST BEHEER GEBRUIKSOMGEVING EN INFRASTRUCTUUR

WERKSE!

-

.....

Inhoudsopgave

	Pagina
Artikel 1, Begrippen	3
Artikel 2, Onderwerp Van De Overeenkomst	3
Artikel 3, Opdrachtverstrekking En Aanvaarding.....	4
Artikel 4, Duur En Beëindiging Van De Overeenkomst	4
Artikel 5, Wet- En Regelgeving	5
Artikel 6, Dienstverlening	5
Artikel 7, Functionals	7
Artikel 8, Technische Omgeving	7
Artikel 9, Security / Beveiliging	8
Artikel 10, Performance / Beschikbaarheid / Continuïteit.....	8
Artikel 11, Capaciteit, Aantallen En Schaalbaarheid.....	9
Artikel 12, Documentatie / Handleidingen.....	10
Artikel 13, Ongoing Diensten (Beheerdiensten) Beheer En Onderhoud.....	10
Artikel 14, Bijeenkomsten	13
Artikel 15, Contractuele Eisen	13
Artikel 16, Communicatie En Evaluatie.....	13
Artikel 17, Bevoegde Medewerkers Opdrachtgever	14
Artikel 18, Klachtenregeling	14
Artikel 19, Overige Verplichtingen	15
Artikel 20, Controle.....	15
Artikel 21, Financieel	15
Artikel 22, Facturering.....	16
Artikel 23, Betalingsvoorwaarden	17
Artikel 24, Geheimhouding.....	17
Artikel 25, Aansprakelijkheid En Vrijwaring.....	18
Artikel 26, Toepasselijke Voorwaarden En Geschillen	19
Bijlage 1 Prijzen	20
Bijlage 2 Dienstverleningsplan	21
Bijlage 3 Polis Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer.....	22

Werkse!:	XXX:
----------	------

DE ONDERGETEKENDEN

1. **Werkse!**, gevestigd en kantoorhoudende te 2635 DP den Hoorn aan de Gantel 23, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, de heer C. van der Wel, 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 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur in te kopen.
- B. in het kader van het project "**Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur Werkse!**" heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht voor de inkoop van de dienst Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur.
- C. Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
- D. Op 29 september 2023 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk en zijn de aanbestedingsdocumenten uitgebracht met nummer 2023-1004.
- 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 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur levert.
- H. Opdrachtnemer is bereid en gehouden Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur te leveren overeenkomstig de uit deze Overeenkomst voortvloeiende voorwaarden.

Werkse!:	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;
Opdracht:	opdracht verstrekt door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur;
Opdrachtnemer:	, gevestigd en kantoorhoudende teaan de
Opdrachtgever:	Werkse!;
Overeenkomst:	de tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer af te sluiten Overeenkomst waarin de voorwaarden zijn opgenomen voor Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Projectorganisatie:	Euro Management Consultants, gevestigd en kantoorhoudend te 5554 XA Valkenswaard aan de Kluizerdijk 1d;

Artikel 2, Onderwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Overeenkomst is de levering van Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur conform de omschrijving in deze Overeenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. Bestek ten behoeve van de aanbesteding met kenmerk doc. 2023-1004;
 2. Nota van inlichtingen;
 3. nadere schriftelijke werkafspraken;
 4. 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. Nota van inlichtingen;

Werkse!:	XXX:
----------	------

4. Bestek ten behoeve van de aanbesteding met kenmerk doc. 2023-1004;
5. 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 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur aan Opdrachtnemer de Opdracht tot het leveren van Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur, 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 maart 2024 en wordt aangegaan voor een periode van twee jaar. De Overeenkomst kan eenzijdig door Opdrachtgever tweemaal worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal negen maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een aangetekend schrijven aan Opdrachtnemer.

4.2 Opdrachtgever is gerechtigd deze Overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden dan wel te beëindigen, ingeval Opdrachtnemer, na daartoe op behoorlijke wijze in gebreke te zijn gesteld, verzuimd haar verplichtingen uit deze Overeenkomst na te komen.
Opdrachtgever heeft alsdan recht op vergoeding van de schade die zij als gevolg daarvan lijdt.

4.3 Opdrachtgever is gerechtigd om deze Overeenkomst onverwijld zonder voorafgaande aankondiging, opzegtermijn en rechtelijke tussenkomst te ontbinden dan wel te beëindigen ingeval de andere partij:

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 niet langer kan voldoen aan de deskundigheidseisen;
6. 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;
7. 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.

Werkse!:	XXX:
----------	------

- 4.4 Indien een situatie zoals genoemd in artikel 4.3 sub 7 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, Wet- en regelgeving

- 5.1 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.

Artikel 6, Dienstverlening

- 6.1 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.
- 6.2 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.
- 6.3 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.

Werkse!:	XXX:
----------	------

- 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 regieorganisatie 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 offren, 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 offren.

6.4 Zaken die Opdrachtgever zelf uitvoert zijn:

- verzorgen van alle zaken omtrent in pandige 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.

Werkse!:	XXX:
----------	------

Artikel 7, Functionals

- 7.1 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.
- 7.2 Er is sprake van 'Always on' werkplekconcept met centrale dataopslag zonder opslag van lokale data op devices.
- 7.3 Lokale dataopslag wordt alleen in uitzonderlijke gevallen, indien functioneel noodzakelijk voor bijvoorbeeld reizen naar locaties met geen of slechte internetconnectiviteit, toegestaan.
- 7.4 De aangeboden werkplekinrichting maakt het mogelijk om te zoeken in zowel bestandsnamen als in de inhoud van documenten.
- 7.5 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.
- 7.6 Opdrachtnemer houdt de Intune image up-to-date en pushed noodzakelijke updates van software in samenspraak met Opdrachtgever.
- 7.7 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.
- 7.8 Persoonlijke instellingen zoals een eigen achtergrond of screensaver die voor de gehele Opdrachtgever worden ingesteld mogen niet door een medewerker worden gewijzigd.
- 7.9 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.
- 7.10 Opdrachtnemer is aanspreekpunt te zijn voor het beheren, configureren en onderhouden van werkplekken en software.
- 7.11 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.

Artikel 8, Technische omgeving

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

Werkse!:	XXX:
----------	------

- 8.2 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.
- 8.3 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.
- 8.4 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.

Artikel 9, Security / beveiliging

- 9.1 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).
- 9.2 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.
- 9.3 Opdrachtnemer garandeert dat alle door hem geleverde diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 9.4 Bewaartermijnen van gegevens dienen instelbaar te zijn en moeten meelopen in de back-up voorziening van de Opdrachtnemer.
- 9.5 Opdrachtnemer garandeert dat informatie en/of gegevens van andere klanten niet vermengd kunnen raken met de informatie en/of gegevens van Opdrachtgever.
- 9.6 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.

Artikel 10, Performance / beschikbaarheid / continuïteit

- 10.1 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.

Werkse!:	XXX:
----------	------

- 10.2 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.
- 10.3 Opdrachtnemer test minimaal 1x per kwartaal het functioneren van de back-up door een back-up te restoren als wijze van test.
- 10.4 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.
- 10.5 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.
- 10.6 Opdrachtnemer meet maandelijks de performance, capaciteit en gebruikte aantallen van de oplossing en rapporteert hierover aan Opdrachtgever.
- 10.7 De door Opdrachtgever gebruikte applicaties ondervinden geen vertragingen door de opzet van de door Opdrachtnemer geleverde onderliggende systemen en diensten.
- 10.8 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.
- 10.9 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.

Artikel 11, Capaciteit, aantallen en schaalbaarheid

- 11.1 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.
- 11.2 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.
- 11.3 Aanpassingen kunnen zowel naar boven (groei) alsook naar beneden (krimp) met bijbehorende evenredige aanpassingen in de te betalen kosten.

Werkse!:	XXX:
----------	------

- 11.4 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.

Artikel 12, Documentatie / handleidingen

- 12.1 Opdrachtnemer levert indien nodig (voor gebruikers en beheerder) adequate documentatie en (online) handleidingen ten aanzien van de door hem geleverde oplossing.
- 12.2 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.
- 12.3 Documentatie en (online) handleidingen dienen altijd up to date te zijn en dus regelmatig door Opdrachtnemer worden bijgewerkt.

Artikel 13, Ongoing diensten (beheerdiensten) Beheer en onderhoud

- 13.1 Opdrachtnemer verzorgt al het beheer van alle ingezette hardware en software conform de eisen in dit document.
- 13.2 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.

- 13.3 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.

Werkse!:	XXX:
----------	------

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.

13.4 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 geoffeerde 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.

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

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

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

Werkse!:	XXX:
----------	------

- 13.8 Opdrachtnemer verzorgt alle eventuele claims of garantieafhandeling van alle geleverde hardware en software.
- 13.9 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.
- 13.10 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.
- 13.11 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.
- 13.12 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.
- 13.13 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.
- 13.14 Opdrachtnemer zorgt voor het volledig beheer van de firewalls en het beheer van de infrastructuur.
- 13.15 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.
- 13.16 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.
- 13.17 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.
- 13.18 Opdrachtnemer verzorgt een servicedesk die beschikbaar is voor het ICT Team van Opdrachtgever tijdens werkdagen van minimaal 08:30 tot 17:30uur. Opdrachtnemer biedt ondersteuning middels email, telefonisch en het door Opdrachtgever gehanteerde ticketing systeem.]

Werkse!:	XXX:
----------	------

- 13.19 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.
- 13.20 Opdrachtnemer voorziet in een hoge kwalitatieve en persoonlijke benadering en ondersteuning richting Opdrachtgever.
- 13.21 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.

Artikel 14, Bijeenkomsten

- 14.1 Een ICT-beleidsplan/Roadmap bijhouden en een meer jaren investeringsplan maken in overleg met het ICT-team.
- 14.2 In staat zijn om op verzoek van Opdrachtgever voldoende input aan te leveren aan accountant bij controle van systemen.
- 14.3 Eens per jaar het jaarplan en evaluatie van het vorige jaarplan bespreken.

Artikel 15, Contractuele eisen

- 15.1 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.

Artikel 16, Communicatie en evaluatie

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

Werkse!:	XXX:
----------	------

- 16.2 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.
- 16.3 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.
- 16.4 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	

Artikel 17, Bevoegde medewerkers Opdrachtgever

- 17.1 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,-).

Artikel 18, Klachtenregeling

- 18.1 Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.
- 18.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
-  het in behandeling nemen van alle klachten;
 -  afhandeling van alle gemelde klachten binnen 7 werkdagen;
 -  voorkoming van herhaling van klachten;
- 18.3 Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

Werkse!:	XXX:
----------	------

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

18.4 Jaarlijks 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 19, Overige verplichtingen

19.1 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 20, Controle

- 20.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst te controleren.
- 20.2 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 21, Financieel

Prijs

- 21.1 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).
- 21.2 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.
- 21.3 Ad 4. Incidentele inhuur disciplines (optioneel), zoals:

Werkse!:	XXX:
----------	------

- 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.

21.4 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%

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

21.6 Alle prijzen zijn in Euro's en exclusief btw.

Artikel 22, Facturering

22.1 Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks op de 1e dag van de maand vooraf. Dus 1 april wordt de factuur van de maand april verzonden.

22.2 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

22.3 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.

Werkse!:	XXX:
----------	------

Artikel 23, Betalingsvoorwaarden

- 23.1 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 23.2 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.
- 23.3 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, Geheimhouding

- 24.1 De informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt. De aldus bedoelde informatie wordt hierna aangeduid als de informatie.
- 24.2 Partijen merken hierbij de informatie aan als vertrouwelijk, tenzij beide bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt.
- 24.3 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.
- 24.4 Partijen bij deze Overeenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Overeenkomst, geheimhouden en niet in enige vorm medelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 24.5 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.
- 24.6 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.
- 24.7 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 het Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

Werkse!:	XXX:
----------	------

- 24.7 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.
- 24.8 Na beëindiging van deze Overeenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 25, Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 25.1 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.
- 25.2 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.
- 25.3 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.
- 25.4 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 25.5 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.
- 25.6 De aansprakelijkheid is beperkt tot de vergoeding van schade waarvoor zij verzekerd is, conform artikel 25.9.
- 25.7 De aansprakelijkheid strekt niet tot indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 25.8 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.

Werkse!:	XXX:
----------	------

- 25.9 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 3 is bijgevoegd.

Artikel 26, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 26.1 Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 26.2 In het geval een der Partijen, ook na schriftelijke aanmaning van wederpartij, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van de genoemde voorwaarden en verplichtingen, is de wederpartij, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van de in gebreke blijvende partij te verhelpen, hetzij door derden te laten verhelpen. De in gebreke blijvende partij is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.
- 26.3 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 in het bevoegde arrondissement.
- 26.4 Wijzigingen op deze Overeenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en door Partijen zijn goedgekeurd.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Den Hoorn op 2023.

Werkse!

.....

De heer C. van der Wel,
algemeen directeur

.....,

algemeen directeur

Werkse!:

XXX:

BIJLAGE 1 PRIJZEN

CONCEPT

Werkse!:	XXX:
----------	------

BIJLAGE 2 DIENSTVERLENINGSPLAN

CONCEPT

Werkse!:	XXX:
----------	------

BIJLAGE 3 POLIS BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING OPDRACHTNEMER

CONCEPT

Werkse!:	XXX:
----------	------