



+Bijlage 8 | Concept Overeenkomst

ICT Beheeromgeving

MTB

—

<Opdrachtnemer>



Inhoudsopgave

Artikel 1,	Begrippen _____	5
Artikel 2,	Onderwerp van de Overeenkomst _____	6
Artikel 3,	Opdrachtverstrekking en aanvaarding _____	6
Artikel 4,	Duur en beëindiging van de Overeenkomst _____	6
Artikel 5,	Beheer en Support M365-omgeving en infrastructuur _____	7
Artikel 6,	Invulling Helpdesk _____	9
Artikel 7,	Inrichten M365 Tenant _____	10
Artikel 8,	Uitfasering RDS en beheer en support infrastructuur voor legacy applicaties _____	10
Artikel 9,	Advies over licentiebeheer en inkoop M365 _____	11
Artikel 10,	Scholing _____	11
Artikel 11,	Adoptie _____	12
Artikel 12,	Informatiebeveiliging _____	13
Artikel 13,	Transitie en migratie _____	13
Artikel 14,	Overige bepalingen _____	14
Artikel 15,	Communicatie en evaluatie _____	15
Artikel 16,	Managementinformatie _____	16
Artikel 17,	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) _____	16
Artikel 18,	Service Level Agreement (SLA) _____	17
Artikel 19,	Bevoegde medewerkers Opdrachtgever _____	18
Artikel 20,	Prijzen _____	18
Artikel 21,	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	19
Artikel 22,	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	20
Artikel 23,	Klachtenregeling _____	20
Artikel 24,	Overige verplichtingen _____	21
Artikel 25,	Controle _____	21
Artikel 26,	Geheimhouding _____	21
Artikel 27,	Aansprakelijkheid _____	22
Artikel 28,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	23



Bijlage 1,	Prijzen _____	25
Bijlage 2,	Transitie en Migratie _____	26
Bijlage 3,	Informatiebeveiliging _____	27
Bijlage 4,	Operationele dienstverlening & optimalisatie _____	28
Bijlage 5,	Scholing en adoptie _____	29
Bijlage 6,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____	30
Bijlage 7,	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 _____	31
Bijlage 8,	Verwerkersovereenkomst _____	32



DE ONDERGETEKENDEN

1. MTB Regio Maastricht NV,, gevestigd en kantoorhoudend te 6229 PM Maastricht aan de Watermolen 1, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur/bestuurder, de heer Mr. M.J.M. Jöris, hierna te noemen “**Opdrachtgever**”;
2. <naam opdrachtnemer>, gevestigd en kantoorhoudend te <postcode plaatsnaam> aan de <straatnaam>, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, <de heer/mevrouw> <voorletters achternaam>, hierna te noemen “**Opdrachtnemer**”;

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen “**Partijen**”.

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

1. Opdrachtgever wil ICT beheeromgeving inkopen.
2. In het kader van het project “ICT beheeromgeving” heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van ICT beheeromgeving.
3. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
4. Op 24 februari 2025 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk TN 507812, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2025-201.
5. Opdrachtnemer heeft op <datum> een Inschrijving ingediend.
6. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.
7. Partijen leggen in deze Overeenkomst met bijlagen de voorwaarden vast waaronder de Opdrachtnemer ICT beheeromgeving levert.
8. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om ICT beheeromgeving te leveren overeenkomstig de uit deze Overeenkomst voortvloeiende voorwaarden.

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



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 welke zijn verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. De Nota('s) van Inlichtingen maakt eveneens onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten;
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Bijlagen:	De Bijlagen 1 tot en met 8, 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;
M365:	Microsoft 365;
Opdracht:	De Opdracht voor het ICT Beheer, zoals beschreven in deze overeenkomst;
Opdrachtgever:	Degene die de Overeenkomst met Opdrachtnemer sluit en de Opdracht verstrekt, zijnde MTB Regio Maastricht NV.;
Opdrachtnemer:	<invullen>;
Overeenkomst:	Deze overeenkomst, waarin de voorwaarden gedurende de looptijd zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



Artikel 2, **Onderwerp van de Overeenkomst**

- 2.1 Het onderwerp van de Overeenkomst is ICT beheeromgeving, conform het gestelde in deze Overeenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1. Bestek ICT beheeromgeving, 2025-201, inclusief alle bijlagen;
 2. Nota's van Inlichtingen;
 3. inschrijving Opdrachtnemer;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken.
- 2.2 Alle aanbestedingsdocumenten, welke tijdens de aanbestedingsprocedure via TenderNed met de Opdrachtnemer zijn gedeeld, eventueel gewijzigd bij de Nota's van Inlichtingen, evenals de inschrijving van Opdrachtnemer zijn onlosmakelijk onderdeel van deze Overeenkomst.
- 2.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Overeenkomst en de daarvan deel uitmakende documenten, geldt de volgende rangorde:
1. Raamovereenkomst inclusief Bijlagen;
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. Nota's van Inlichtingen;
 4. Aanbestedingsdocumenten, inclusief alle bijlagen;
 5. Inschrijving Opdrachtnemer.

Artikel 3, **Opdrachtverstrekking en aanvaarding**

- 3.1 De Opdrachtgever verstrekt in het kader van deze Overeenkomst aan de Opdrachtnemer Opdrachten tot het uitvoeren van de in deze Overeenkomst vastgelegde werkzaamheden, waarbij de Opdrachtnemer deze Opdrachten zal aanvaarden, overeenkomstig met de bepalingen en voorwaarden in deze Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen.

Artikel 4, **Duur en beëindiging van de Overeenkomst**

- 4.1 De Overeenkomst treedt in werking op 1 juni 2025 en wordt aangegaan voor een periode van vier jaar en 4 maanden, tot en met 30 september 2029.
- 4.2 Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Overeenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever 2 keer verlengd worden 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 schriftelijk of elektronisch bericht aan Opdrachtnemer.
- 4.3 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden in het geval de Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die het onderwerp zijn van deze Overeenkomst.
- 4.4 De Opdrachtgever is gerechtigd deze Overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden danwel te beëindigen, ingeval de Opdrachtnemer, na daartoe op behoorlijke wijze in gebreke te zijn

Pagina 6

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



gesteld, verzuimt haar verplichtingen uit deze Overeenkomst na te komen. Opdrachtgever heeft alsdan recht op vergoeding van de schade die zij als gevolg daarvan lijdt

- 4.5 De Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Overeenkomst en eventuele lopende Opdrachten onmiddellijk en terstond geheel of gedeeltelijk, zonder opzegtermijn, te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven, in het geval:
1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
 4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
 5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd, dan wel dat de wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de Overeenkomst na te kunnen komen;
 6. de wederpartij niet langer voldoet aan de deskundigheidseisen;
 7. er 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 tekortkoming is gewezen en in gebreke is gesteld.
- 4.6 Partijen hebben een verwerkersovereenkomst ondertekend, die als Bijlage 8 is bijgevoegd.

Artikel 5, 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:
- a) 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;
 - b) 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;
 - c) de Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten van het configuratie, release, patch, incident, change en problem management proces;
 - d) 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;
 - e) 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;
 - f) 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;
 - g) 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;

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



- h) 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;
- i) de infrastructuur is, behoudens van tevoren overeengekomen onderhoudsvensters, 24*7 opengesteld voor gebruik;
- j) 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;
- k) de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring bij de ondersteuning van het plaats onafhankelijk werken van eindgebruikers;
- l) de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring met Microsoft Endpoint Manager en specifiek Microsoft Intune;
- m) 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;
- n) de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring met Microsoft Azure. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
- o) 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;
- p) Opdrachtnemer dient ook samen met de Opdrachtgever het technisch beheer van de door Opdrachtgever gebruikte legacy applicaties (niet SaaS) te verzorgen. Dat betekent dat de Opdrachtnemer het mogelijk maakt dat de Opdrachtgever, in overleg, updates en upgrades kan installeren voor de betreffende applicaties. Waar nodig overlegt opdrachtnemer – in overleg met Opdrachtgever – met de betreffende applicatieleveranciers betreffende de technische aspecten van deze applicaties;
- q) 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;
- r) 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;
- s) 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;
- t) de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met de transitie naar een werkplekomgeving gebaseerd op Microsoft 365;
- u) de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het ontwerpen en inrichten van de tenantstructuur voor Microsoft 365;
- v) de Opdrachtnemer zorgt voor de juiste back-up en restore conform de standaarden in de markt;

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



- w) de back-up bevindt zich op een andere locatie dan waar de productieomgeving aanwezig is, binnen de Europese Unie;
- x) de bewaartermijnen van back-ups zijn volgens de eisen van wetgeving “Zakelijke documenten” en WOO;
- y) de Opdrachtnemer zorgt voor het beheer en behoud van Single Sign-On voor de op dit moment gekoppelde applicaties en toekomstige uitbreiding hiervan;
- z) de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring bij het ondersteunen van tijd-, device- en locatie-onafhankelijk werken;
- aa) 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;
- bb) 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);
- cc) 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;
- dd) 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 Met betrekking tot invulling Helpdesk geldt:

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

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

- a) 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;
- b) servicedeskmedewerkers dienen de Nederlandse taal machtig te zijn.
- c) 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;
- d) de Opdrachtgever neemt de volledige verantwoordelijkheid over een juiste afhandeling van verzoeken die binnenkomen bij de opdrachtnemer;

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



- e) 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;
- f) vereist is dat de Opdrachtnemer werkt dan wel een adequate koppeling (twee kanten op, van TOPdesk opdrachtgever naar systeem opdrachtnemer en vice versa) heeft met TOPdesk.
- g) de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met de inzet van geautomatiseerde hulpmiddelen ten behoeve van support en selfservice;
- h) de Opdrachtnemer is in staat om periodiek (beheerdag) en bij problemen (van verstoring tot calamiteit) expertise te bieden op locatie;
- i) de Opdrachtnemer moet in staat zijn om op werkdagen binnen 2 uur expertise te bieden op de locatie van Opdrachtgever binnen kantooruren;
- j) de Opdrachtnemer draagt minimaal een prioriteitenmatrix aan met response en oplostijden;

6.3 de afdeling ICT van Opdrachtgever dient volledige toegang tot Entra ID (voorheen Active Directory) te krijgen en volledig beheer binnen onze M365 tenant (Global Admin rechten).

Artikel 7, Inrichten M365 Tenant

7.1 Opdrachtgever wil afscheid gaan nemen van de RDS 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 of een andere oplossing voor de legacy applicaties. 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:

- a) de Opdrachtnemer aanvaardt de verantwoordelijkheid om de M365 tenant in te richten conform het beleid en de richtlijnen die door Opdrachtgever zijn opgesteld;
- b) de Opdrachtnemer aanvaardt de verantwoordelijkheid voor een goed geplande transitie van de huidige werkomgeving naar M365 waarbij de dagelijkse operatie niet onderbroken wordt;
- c) de Opdrachtnemer is in staat om Opdrachtgever proactief te adviseren binnen het normgevend kader (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid);
- d) de transitie is na gunning, echter voor 1 oktober 2025 afgerond.

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

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

Artikel 8, Uitsfatering RDS en beheer en support infrastructuur voor legacy applicaties

8.1 Conform de beschrijving zoals weergegeven in de paragraaf "RDS in relatie tot migratie naar M365, Azure (en een andere oplossing voor de legacy applicaties)" in Hoofdstuk 2 van het

Pagina 10

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



Aanbestedingsdocument, omvat de Aanbesteding met betrekking tot de uitfasering van RDS en het beheer en support van infrastructuur voor ontsluiting legacy applicaties:

- a) de Opdrachtnemer aanvaardt verantwoordelijkheid voor tijdige en veilige uitfasering van RDS voor 1 oktober 2025;
- b) alle bestaande applicaties dienen op de nieuwe infrastructuur beschikbaar en volledig werkend te zijn, een volledige lift en shift;
- c) het dient mogelijk te zijn om nieuwe applicaties op de aangeboden architectuur te kunnen toevoegen;
- d) er worden (O)T(A)P testomgevingen beschikbaar gesteld, deze worden net als alle andere ICT infrastructuur door de opdrachtnemer beheerd;
- e) ondersteuning, onderhoud en beheer van de door Opdrachtnemer aangedragen omgeving die nodig zijn om de legacy applicaties beschikbaar te maken op de nieuwe werkplek in relatie tot huidige applicaties van Opdrachtgever;
- f) de Opdrachtnemer aanvaardt verantwoordelijkheid voor zowel functioneel beheer, applicatie beheer (mits van toepassing) en technisch beheer van de door Opdrachtnemer aangedragen omgeving die nodig zijn om de legacy applicaties beschikbaar te maken op de nieuwe werkplek.

8.2 Vanuit Opdrachtgever zijn met betrekking tot beheer en support de door Opdrachtnemer aangedragen omgeving die nodig zijn om de legacy applicaties beschikbaar te maken op de nieuwe werkplek de volgende eisen geformuleerd:

- a) de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het beheer en support van de door Opdrachtnemer aangedragen omgeving die nodig zijn om de legacy applicaties beschikbaar te maken op de nieuwe werkplek;
- b) de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het begeleiden van organisaties in hun transitie van RDS een moderne werkplek met managed devices op basis van M365, Azure (en een oplossing voor de legacy applicaties).

Artikel 9, Advies over licentiebeheer en inkoop M365

9.1 Naast de hiervoor beschreven onderdelen, is ook "Advies over 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 advies over het (kosten)effectief beheer en inkoop van deze licenties. Opdrachtgever koopt en beheert zelf de 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.

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



- 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:
- a) de Opdrachtnemer zorgdraagt voor de scholing van de Back-office afdeling, en kernegebruikers volgens het train de trainer concept voor 1 oktober 2025 zodat zij in staat zijn om de andere medewerkers trainen om te werken met de nieuwe M365 en Azure gebaseerde werkplek;
 - b) de Opdrachtnemer stelt een duidelijk scholingsplan op inclusief planning;
 - c) de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met scholing van organisaties met betrekking tot M365 en de bijbehorende applicaties;
 - d) de Opdrachtnemer scholing kan aanbieden conform het train de trainer concept op onderstaande punten:
 - 1. scholing in de nieuwe functies en toepassingen van Microsoft 365, zoals Teams, SharePoint en OneDrive;
 - 2. scholing voor kernegebruikers met betrekking tot Teams, SharePoint en OneDrive.
 - 3. scholing in hoe de nieuwe werkomgeving werkt;
 - 4. scholing over informatiebeveiliging en de naleving van wet- en regelgeving met betrekking tot privacy en gegevensbescherming, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
 - 5. 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 Afdeling Back-office.
 - e) de Afdeling Back-office en de kernegebruikers krijgen een intensievere scholing passend bij hun rol.
- 10.2 Het plan van aanpak Scholing is vastgelegd in Bijlage 5.

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. Adoptie zien we als het begeleiden van onze medewerkers in de veranderingen die gaan plaatsvinden in hun dagelijks werk, waar gedrag centraal staat.
- 11.2 Vanuit Opdrachtgever zijn met betrekking tot adoptie de volgende eisen geformuleerd:
- a) de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met adoptie van organisaties met betrekking tot een transitie naar een op M365 gebaseerde moderne werkplek.
 - b) de Opdrachtnemer zorgdraagt voor de begeleiding en training van de Back-office afdeling, en kernegebruikers volgens het train de trainer concept voor 1 oktober 2025 zodat zij in staat zijn om de andere medewerkers begeleiden conform het adoptie plan;
 - c) de Opdrachtnemer maakt een duidelijk adoptie plan conform het train de trainer concept 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 MT, kernegebruikers, Afdeling Back-office en andere medewerkers van

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



Opdrachtgever.

11.3 Het plan van aanpak Adoptie is vastgelegd in Bijlage 5.

Artikel 12, Informatiebeveiliging

12.1

- a) de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met adviseren en rapporteren over informatiebeveiligingsmaatregelen;
- b) de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het onderhouden en continu verbeteren van de informatiebeveiligingsinrichting;
- c) de Opdrachtnemer zorgt voor de juiste bescherming van informatie, denk hierbij minimaal aan het faciliteren van Bitlocker, Multi Factor Authentication en Single Sign On;
- d) de Opdrachtnemer zorgt voor een juiste bescherming van de werkplekken, mogelijk via Intune;
- e) 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;
- f) 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;
- g) de Opdrachtnemer geeft invulling aan de informatiebeveiliging eisen van Opdrachtgever als beschreven in de aanbestedingsdocumenten onder Bijlage 15;
- h) de netwerk- en informatiebeveiliging dient te voldoen aan NIS2 (Network & Information Systems): een nieuwe Europese richtlijn voor Netwerk- en Informatiebeveiliging;
- i) 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;
- j) 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.

12.2 Het plan van aanpak Informatiebeveiliging is vastgelegd in Bijlage 3.

Artikel 13, Transitie en migratie

13.1 Opdrachtnemer stelt een transitie- en migratieplan op waarin de belangrijkste zaken aan de orde komen zoals:

- a) de communicatie naar leidinggevenden en medewerkers;
- b) formuleren van werkafspraken op operationeel niveau;
- c) aantoonbare kennis van en ervaring met professionele besturing op tijd, geld en kwaliteit als Opdrachtnemer van de transitie en transformatie;
- d) 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;

Pagina 13

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



- e) de transitie en migratie dient zo beperkt mogelijk overlast te bezorgen voor Opdrachtgever;
- f) een beschrijving op te leveren op wanneer en op welke wijze de nieuwe infrastructuur getest wordt alvorens de feitelijke migratie zal plaatsvinden;
- g) een adequate wijze invulling geven aan de gemaakte taak- en verantwoordelijkheidsverdeling zoals beschreven in hoofdstuk 1 en 2 van dit Programma van Eisen en hoofdstuk 2 van het Aanbestedingsdocument;
- h) 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');
- i) een Exit plan (dat minimaal voldoet aan de GIBIT 2023);
- j) de Afdeling Back-office van Opdrachtgever wordt tijdig geïnstrueerd over praktische zaken;
- k) de taken en rollen van de bij het project betrokken personen en projectgroep zijn duidelijk omschreven;
- l) de wijze waarop de Opdrachtnemer iedere twee weken rapporteert over uitgevoerde werkzaamheden in de voorgaande periode, geeft advies en doet verbeteringsvoorstellen met betrekking tot de beheerde omgeving. Deze verbeteringsvoorstellen zijn gekwantificeerd qua inspanning en kosten en impact op de omgeving van Opdrachtgever;

13.2 Het plan van aanpak Transitie en migratie is vastgelegd in Bijlage 2.

Artikel 14, Overige bepalingen

14.1

- a) de Opdrachtnemer conformeert zich tot een volledige in beheer name van de opdracht vanaf 1 oktober 2025;
- b) 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;
- c) Opdrachtnemer heeft een vaste contactpersoon voor Opdrachtgever. Deze contactpersoon beheert de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- d) fix first, settle later (voor elementen en diensten die buiten de overeenkomst vallen): Opdrachtgever eist een houding van haar leveranciers waarbij het oplossen van een issue voorop staat en op dat moment niet belemmerd wordt door in beton gegoten processen. Hierbij is risicobeheersing van belang;
- e) de Opdrachtnemer is bereid om in deze samenwerking te investeren;
- f) 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;
- g) de kosten van het ICT Beheer zijn transparant gemaakt. Elk initiatief van op- of afschaling is redelijkerwijs inzichtelijk voor Opdrachtgever;
- h) de Opdrachtnemer maakt inzichtelijk hoe er overzicht wordt bewaard in de middelen die gebruikt worden door Opdrachtgever;
- i) de Opdrachtnemer maakt een beschrijving onder welke omstandigheden en door wie de

Pagina 14

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



- serviceniveaus gewijzigd kunnen worden;
- j) 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;
- k) 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.

14.2 Het plan van aanpak Operationele dienstverlening en optimalisatie is vastgelegd in Bijlage 4.

Artikel 15, Communicatie en evaluatie

15.1 De Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving van de Overeenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt daarnaast één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en de verdere invulling van de Overeenkomst, en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

15.2 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Frequentie	Inhoud
Strategisch / tactisch	Lid MT	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie en SLA. Toekomstige ontwikkelingen
Operationeel	Afdelingsleider facilitaire ondersteuning & Teamleider Back-office	Indien nodig	Operationele zaken.

15.3 De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er binnen de organisaties zijn en de nakoming van overeengekomen afspraken. Daarnaast vindt ook nog besluitvorming plaats.

15.4 De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen (opgesteld door de Opdrachtnemer), 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, of dat de aard van de evaluaties verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



Artikel 16, Managementinformatie

- 16.1 Managementrapportage per jaar;
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.
- 16.2 Daarnaast levert de Opdrachtnemer onderstaande gegevens aan voor de jaarlijkse controle van de accountant:
- ISAE 3402 type II certificaat;
 - Certificaat: ISO/IEC 27001:2017;
 - Backup Job Summary Report;
 - Uitwijktest;
 - RPO/RTO 24 uur.
- 16.3 Managementrapportage per kwartaal
De Opdrachtnemer stelt binnen drie weken na afloop van ieder kwartaal een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:
- aantal gebruikers;
 - trends en ontwikkelingen in het ICT Beheer van Opdrachtgever;
 - kosteneffectiviteit;
 - inzicht in de wachttijd bij de helpdesk;
 - de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.
- 16.4 Opdrachtgever dient op elk moment een back-up overzicht met resultaten bij Opdrachtnemer te kunnen opvragen.
- 16.5 Managementrapportage per maand
Opdrachtgever ontvangt maandelijks een overzicht van gebruikers ter controle: basis van maandelijks facturatie.
- 16.6 De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Artikel 17, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

- 17.1 Ieder kwartaal wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de kwaliteit van de dienstverlening en gebruikerservaring zoals afgesproken en heeft betrekking op onderstaande KPI's:
1. leveren conform planning en proactieve en transparante communicatie bij verklaarbare, naar redelijkheid en billijkheid, afwijking van planning;
 2. voldoen aan de minimale eisen van de dienstverlening zoals uitgevraagd;



3. de herkenbare meerwaarde van de dienstverlening zoals beschreven in de inschrijving van opdrachtnemer.
- 17.2 Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer per kwartaal gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de KPI's wordt aan het einde van ieder kwartaal gedaan, op basis van de data van dat betreffende kwartaal. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.
- 17.3 De minimumeisen voor de KPI's zijn:
1. leveren conform afgegeven planning en bij afwijking proactief communiceren inclusief nieuwe planning. Specifiek het behalen van de afgesproken ingangsdatum van dienstverlening;
 2. minimale eisen van de dienstverlening zoals uitgevraagd;
 3. leveren van de dienstverlening zoals beschreven in de inschrijving van Opdrachtnemer.
- 17.4 Bij herhaaldelijk niet voldoen van bovenstaand beschreven KPI(s) ontvangt opdrachtgever een verbeterplan met daarin een transparante reflectie op het vertoonde gedrag, een heldere analyse van de redenen waarom niet voldaan is aan de afgesproken minimale eisen van de KPI(s) en welke waarneembare acties ondernomen worden die moeten leiden naar verbetering.
- 17.5 Specifiek voor het niet behalen van de afgesproken ingangsdatum van dienstverlening, van 1 oktober 2025, ontvangt de Opdrachtgever, naast het verbeterplan, een bedrag van € 350,- per kalenderdag dat de dienstverlening later geleverd wordt.

Artikel 18, Service Level Agreement (SLA)

- 18.1 Het doel van de Service Level Agreement (SLA) is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.
- 18.2 De SLA heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer. De SLA wordt bewaakt door Partijen en waar nodig bijgestuurd.
- 18.3 Per kwartaal vindt rapportage plaats over de kwaliteit van de dienstverlening gebaseerd op vooraf vastgestelde KPI's.
- 18.4 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:
- a) opstellen DAP (Document Afspraken en Procedures);
 - b) opstellen Service Level Agreement;
 - c) opstellen Dienstencatalogus.
- 18.5 De maandelijkse SLA rapportage bevat o.a. de volgende onderdelen:
- a) management samenvatting;
 - b) p1 incidenten (indien voorgevallen);
 - c) beveiligingsincidenten (indien voorgevallen);

Pagina 17

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



- d) het aantal incidenten per prioriteit inclusief toelichting;
- e) de gemiddelde doorlooptijd tussen registratie van de melding en de start van de oplossing;
- f) de gemiddelde doorlooptijd tussen registratie van de melding en oplossing;
- g) het % meldingen dat binnen de overeengekomen SLA is opgelost;
- h) de beschikbaarheid van Azure en M365;
- i) kosten van Azure en M365 licenties;
- j) gespreksverslag voorgaande bespreking met afspraken met de gemelde problemen;
- k) de tijdens de rapportageperiode afgehandelde wijzigingen;
- l) openstaande wijzigingen:
 - Klanttevredenheid;
 - wijzigingen Producten en dienstencatalogus;
 - non conformities t.a.v. veiligheid.

Artikel 19, Bevoegde medewerkers Opdrachtgever

19.1 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 20, Prijzen

- 20.1 De prijzen exclusief btw zijn vastgelegd in Bijlage 1 en deze gelden voor de looptijd van de Overeenkomst (behoudens indexering) voor:
- beheer en support M365-omgeving
 - beheer en support infrastructuur;
 - beheer en invulling helpdeks en servicedesk;
 - scholing en adoptie;
 - uitfasering RDS en beheer en overgang naar oplossing voor legacy applicaties
 - migratie;
 - transitie.
- 20.2 De prijzen voor zijn vast tot en met 31 december 2025. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2026. Deze indexering vindt plaats op basis van het indexcijfer zoals vastgelegd in de GIBIT.
- 20.3 De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.
- 20.4 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Overeenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



20.5 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Artikel 21, Facturering en betalingsvoorwaarden

- 21.1 Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf op basis van 12 gelijke delen waarbij de eventuele btw-separaat wordt vermeld.
- 21.2 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. Alleen hiertoe bevoegde medewerkers van Opdrachtgever kunnen hiervoor opdracht verlenen.
- 21.3 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: e-facturen@mtb.nl.
- 21.4 De tenaamstelling van de facturen luidt:
MTB Maastricht
t.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 1585
6201 BN Maastricht
- 21.5 Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.
- 21.6 Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:
- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
 - contractnummer;
 - volgnummer factuur;
 - inkoopordernummer;
 - aantallen, prijs per eenheid en totaalbedragen excl. btw.
- 21.7 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.
- 21.8 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 21.9 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. 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 de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

Pagina 19

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



21.10 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer 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 moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 22, Facturering en betalingsvoorwaarden

22.1 SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.

22.2 Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de SROI verplichting wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat kan leiden tot een schadevergoeding welke gelijk staat aan éénmaal het bedrag van het niet ingezette percentage van de SROI-verplichting.

22.3 Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst niet het bedrag aan SROI volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks te berekenen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is afgenomen aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.

22.4 Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar die gelijk is aan éénmaal de geldwaarde van het niet-inge vulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

Artikel 23, Klachtenregeling

23.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.

23.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

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

23.3 Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:

- de naam van de klager;
- datum en tijdstip van indiening van klacht;
- afhandelingsdatum van klacht;
- aard van ingediende klacht;

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



- de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
- wel of niet gegrondverklaring van de klacht.

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

Artikel 24, Overige verplichtingen

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

Artikel 25, Controle

25.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst en de Opdrachten te controleren.

25.2 De Opdrachtgever is daarbij gerechtigd om controles uit te voeren op een manier die haar passend lijkt. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door de 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. De Opdrachtnemer is slechts tot een vergoeding van de kosten gehouden voor zover deze kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 26, Geheimhouding

26.1 De Opdrachtnemer zal alle informatie die door Opdrachtgever wordt verstrekt geheimhouden, tenzij de bepaalde informatie expliciet als niet-vertrouwelijk is aangemerkt. De informatie in kwestie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.

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

26.3 Partijen bij deze Overeenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Overeenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daarvoorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.

26.4 Partijen zullen de informatie uitsluitend bekend maken aan haar personeel en onderaannemer, voor zover deze daarvan kennis moeten nemen voor de uitvoering van werkzaamheden. Partijen zullen haar geheimhoudingsplicht ten aanzien van de informatie integraal opleggen aan haar personeel en onderaannemers.

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



- 26.5 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.
- 26.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de informatie op geen enkel wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan de uitvoering van de Opdracht, zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij. Wanneer het gebruik van de informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken, dan zal de ontvanger van de betreffende informatie de rechten en/of aanspraken overdragen aan de partij die de informatie heeft verstrekt.
- 26.7 Na beëindiging van de Overeenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 26.8 De Opdrachtnemer handelt conform de AVG.

Artikel 27, Aansprakelijkheid

- 27.1 Indien de Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit de Raamovereenkomst, dan is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en moet hij de door Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, vergoeden.
- 27.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 27.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 27.4 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet-, onvolledige- of onjuiste naleving van deze Overeenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. De Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen om de gevolgen van de overmachtssituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 27.5 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.
- 27.6 De Opdrachtnemer zal de 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 wanneer de Opdrachtnemer verplichtingen die haar bij de wet zijn opgelegd niet of niet volledig nakomt.

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



- 27.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 27.8 De Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage 6 bij de Raamovereenkomst is bijgevoegd.
- 27.9 De in dit artikel gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 28, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 28.1 Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 28.2 In het geval één der Partijen, ook na schriftelijke aanmaning van de 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.
- 28.3 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één van de Partijen als zodanig worden beschouwd), die naar aanleiding van deze Overeenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door middel van overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het bevoegde arrondissement.
- 28.4 Op deze Overeenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van de GIBIT, zoals bijgevoegd in bijlage 7, van toepassing. Bij geschillen over de uitleg van deze Overeenkomst prevaleert de tekst van deze Overeenkomst boven de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever hogere eisen worden gesteld dan in deze Overeenkomst.
- 28.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 28.6 Wijzigingen in deze Overeenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en goedgekeurd door beide Partijen.



ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND OP <datum>.

MTB

<Opdrachtnemer>

Mr. M.J.M. Jöris,
directeur/bestuurder

<Naam>

<Functie>

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



Bijlage 1, Prijsen

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



Bijlage 2, Transitie en Migratie



Bijlage 3, Informatiebeveiliging

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



Bijlage 4, Operationele dienstverlening & optimalisatie

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



Bijlage 5, Scholing en adoptie



Bijlage 6, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



Bijlage 7, Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023

MTB	<Opdrachtnemer>:
-----	------------------



Bijlage 8, Verwerkersovereenkomst