



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 7 | Programma van Eisen

ICT Beheeromgeving

MTB



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS



© Copyright 2025, Euro Management Consultants

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Beheer en Support M365-omgeving en infrastructuur	4
Hoofdstuk 2 Invulling Helpdesk	6
Hoofdstuk 3 Inrichten M365 Tenant	7
Hoofdstuk 4 Uitfasering RDS en beheer en support infrastructuur voor legacy applicaties	8
Hoofdstuk 5 Advies over licentiebeheer en inkoop M365	9
Hoofdstuk 6 Scholing	10
Hoofdstuk 7 Adoptie	11
Hoofdstuk 8 Informatiebeveiliging	12
Hoofdstuk 9 Transitie en migratie	13
Hoofdstuk 10 Overige bepalingen	14
Hoofdstuk 11 Communicatie en evaluatie	15
Hoofdstuk 12 Managementinformatie	16
Hoofdstuk 13 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	17
Hoofdstuk 14 Service Level Agreement (SLA)	18
Hoofdstuk 15 Bevoegde medewerkers Opdrachtgever	19
Hoofdstuk 16 Prijzen	20
Hoofdstuk 17 Facturering en betalingsvoorwaarden	21
Hoofdstuk 18 Social Return On investment (SROI)	23
Hoofdstuk 19 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	24

Hoofdstuk 1 | Beheer en Support M365-omgeving en infrastructuur

Vanuit Opdrachtgever zijn met betrekking tot Beheer en Support M365-omgeving en infrastructuur de volgende eisen geformuleerd:

- 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;
- 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;
 - 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.

Hoofdstuk 2 | Invulling Helpdesk

Met betrekking tot invulling Helpdesk gelden onderstaande eisen:

- 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).

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;
- 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 opdrachtnemer 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;

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).

Hoofdstuk 3 | Inrichten M365 Tenant

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.

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 normgevende kader (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid);
- d) de transitie is na gunning, echter voor 1 oktober 2025 afgerond.

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

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

Hoofdstuk 4 | Uitfasering RDS en beheer en support infrastructuur voor legacy applicaties

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 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.

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).

Hoofdstuk 5 | Advies over licentiebeheer en inkoop M365

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.

Hoofdstuk 6 | Scholing

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

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

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

- a) de Opdrachtnemer zorgdraagt voor de scholing van de Back-office afdeling, en kerngebruikers 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 kerngebruikers 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 kerngebruikers krijgen een intensievere scholing passend bij hun rol.

Hoofdstuk 7 | Adoptie

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

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

- 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 kerngebruikers 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, kerngebruikers, Afdeling Back-office en andere medewerkers van Opdrachtgever.

Hoofdstuk 8 | Informatiebeveiliging

- 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 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.

Hoofdstuk 9 | Transitie en migratie

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

- a) de communicatie naar leidinggevend 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;
- 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;

Hoofdstuk 10 | Overige bepalingen

- 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 beheerst 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 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.

Hoofdstuk 11 | Communicatie en evaluatie

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.

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.

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.

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.

Hoofdstuk 12 | Managementinformatie

12.1 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.

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.

12.2 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.

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

12.3 Managementrapportage per maand

Opdrachtgever ontvangt maandelijks een overzicht van gebruikers ter controle: basis van maandelijks facturatie. De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 13 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

13.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

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.

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.

13.2 Meting kritische prestatie indicatoren

De minimeisen 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.

13.3 Verbeterplan en mogelijke sanctie bij (herhaaldelijk) niet voldoen KPI('s)

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.

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.

Hoofdstuk 14 | Service Level Agreement (SLA)

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.

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.

Per kwartaal vindt rapportage plaats over de kwaliteit van de dienstverlening gebaseerd op vooraf vastgestelde KPI's.

Het opstellen van de verschillende Service Level Management documenten dient gereed te zijn vóór de start van de ICT beheer dienstverlening en dient minimaal de volgende deliverables te bevatten:

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

De maandelijkse SLA rapportage bevat o.a. de volgende onderdelen:

- a) management samenvatting;
- b) p1 incidenten (indien voorgevallen);
- c) beveiligingsincidenten (indien voorgevallen);
- 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.

Hoofdstuk 15 | Bevoegde medewerkers Opdrachtgever

De Opdrachtgever zal een of meerdere personen benoemen die bevoegd zijn tot het geven van Opdrachten voor activiteiten rondom ICT Beheer en tot het doorvoeren van wijzigingen in het contract ICT Beheer en inleen van overige dienstverlening. Alleen deze personen zijn bevoegd tot het verstrekken van Opdrachten op basis van de delegatie-mandaatregeling van Opdrachtgever en vastgelegd in de werkafspraken. Uitsluitend schriftelijke, of schriftelijk bevestigde, opdrachten door bevoegde personen kunnen worden gefactureerd.

Hoofdstuk 16 | Prijzen

Inschrijver wordt gevraagd de prijzen exclusief btw, zie Bijlage 6, te offrenen, zoals 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.

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.

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.

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.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Hoofdstuk 17 | Facturering en betalingsvoorwaarden

17.1 Facturering

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

Kosten die gemaakt worden voor aanvullende projecten of dienstverlening worden na afloop per project gefactureerd of volgens Inschrijving indien er sprake is van aanvullende grote projecten. Alleen hiertoe bevoegde medewerkers van Opdrachtgever kunnen hiervoor opdracht verlenen.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: e-facturen@mtb.nl.

De tenaamstelling van de facturen luidt:

MTB Maastricht

t.a.v. Crediteurenadministratie

Postbus 1585

6201 BN Maastricht

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.

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.

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.

17.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

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.

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.

Hoofdstuk 18 | Social Return On investment (SROI)

18.1 Algemeen

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.

18.2 Niet voldoen aan SROI verplichting

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.

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.

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-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

Hoofdstuk 19 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden

Alle overige verplichtingen en (rand)voorwaarden, welke van toepassing zijn op de uitvoering, zijn vastgelegd in de Overeenkomst.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
Info@euromc.nl