CONCEPTOVEREENKOMST

Betreffende Network Management Services (SPOC / Regiepartner Netwerkdomein)

Aanbestedende dienst: Stichting Gilde Opleidingen
Aanbestedingskenmerk: GO-202610-MvdWMH
Documentkenmerk: Bijlage B GO-202610-MvdWMH
Versie: 1.0
Datum: 17 november 2026

PARTIJEN

De ondergetekenden:

1. **Stichting Gilde Opleidingen**, statutair gevestigd te Roermond, kantoorhoudende aan de Marathonlaan 4 (6042 PX) te Roermond, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer [KvK-nummer Opdrachtgever], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam en functie vertegenwoordiger], hierna te noemen: **"Opdrachtgever"**;

en

2. **[Volledige statutaire naam Opdrachtnemer]**, statutair gevestigd te [plaats], kantoorhoudende aan de [straat en huisnummer] te [postcode en plaats], ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer [KvK-nummer Opdrachtnemer], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam en functie vertegenwoordiger], hierna te noemen: **"Opdrachtnemer"**;

Hierna gezamenlijk aan te duiden als **"Partijen"** en individueel als **"Partij"**.

OVERWEGINGEN

Partijen nemen het volgende in aanmerking:

A. Opdrachtgever is een regionaal opleidingencentrum (roc) dat middelbaar beroepsonderwijs en educatie verzorgt voor ongeveer 9.500 studenten en circa 900 medewerkers, verspreid over 14 hoofdlocaties in Noord- en Midden-Limburg.

B. Opdrachtgever is voor de continuïteit, veiligheid en kwaliteit van haar primaire onderwijs- en bedrijfsvoeringsprocessen in hoge mate afhankelijk van een stabiele, performante en veilige netwerk- en security-infrastructuur.

C. Opdrachtgever heeft het operationele beheer en de ketenregie over haar netwerkdomein in de markt gezet via een Europese openbare aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012 onder kenmerk **GO-202610-MvdWMH**.

D. De opdracht is op basis van het gunningscriterium 'Beste Prijs-Kwaliteitverhouding' (BPKV) definitief gegund aan Opdrachtnemer.

E. Opdrachtnemer beschikt over de specialistische kennis, ervaring, certificeringen en capaciteit om het beheer en de regie over het multi-vendor netwerkdomein integraal op zich te nemen als Single Point of Contact (SPOC) en Single Point of Responsibility (SPOR).

F. Opdrachtnemer heeft bij inschrijving zonder enig voorbehoud ingestemd met deze overeenkomst en alle bijbehorende aanbestedingsstukken.

Partijen komen het volgende overeen:

ARTIKELSGEWIJZE BEPALINGEN

Artikel 1 – Definities

In deze overeenkomst en de bijlagen hebben de volgende begrippen de navolgende betekenis:

- **Netwerkdomein:** De complete multi-vendor netwerk- en netwerkbeveiligingsinfrastructuur van Opdrachtgever, bestaande uit LAN, WLAN, Firewalls, SD-WAN, VPN, NAC en bijbehorende managementomgevingen.
- **Locaties:** De 14 fysieke onderwijs- en kantoorlocaties van Opdrachtgever in Noord- en Midden-Limburg waar een eigen netwerk aanwezig is.
- **Dienstverlening:** Het totale pakket aan beheerwerkzaamheden, regie-activiteiten, ondersteuning en diensten die Opdrachtnemer op grond van deze overeenkomst uitvoert.
- **SPOC (Single Point of Contact):** Het centrale operationele aanspreekpunt van Opdrachtnemer voor meldingen, incidenten, changes en vragen.
- **SPOR (Single Point of Responsibility):** De integrale end-to-end verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor het functioneren van de netwerkketen, inclusief de operationele aansturing van derden.
- **SIAM (Service Integration and Management):** Het regiemodel waarin Opdrachtnemer als domein-integrator optreedt ter coördinatie van alle ketenpartners.
- **Beheerbaseline:** De door Opdrachtnemer uitgevoerde en door Opdrachtgever geaccordeerde technische nulmeting.
- **DAP (Dossier Afspraken en Procedures):** Het operationele handboek met praktische werkafspraken, communicatiematrices en escalatieroutes.
- **RCA (Root Cause Analysis):** Een gestructureerde diepteanalyse naar de grondoorzaak van ernstige of herhaalde storingen.
- **Ingangsdatum:** 5 april 2027, de datum waarop de reguliere operationele Dienstverlening aanvangt.
- **Transitieperiode:** De periode tussen contractondertekening (beoogd 17 februari 2027) en de Ingangsdatum.
- **Werkdag:** Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende Nederlandse feestdagen.

Artikel 2 – Documenten en rangorde

De overeenkomst bestaat uit de navolgende documenten. In geval van onderlinge strijdigheid geldt de onderstaande rangorde, waarbij het eerder genoemde document prevaleert boven het latere:

1. Deze overeenkomst;
2. De Nota('s) van Inlichtingen (waarbij de laatst gepubliceerde versie prevaleert);
3. Het Beschrijvend Document inclusief het Programma van Eisen;
4. De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT 2022);
5. De Verwerkersovereenkomst;
6. De Service Level Agreement (SLA);
7. Het Prijzenblad;
8. De Inschrijving van Opdrachtnemer.

Voor de verwerking van persoonsgegevens prevaleert de Verwerkersovereenkomst boven alle overige bepalingen. Algemene leverings- of verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer of van door hem ingeschakelde derden zijn uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 3 – Looptijd en verlenging

De overeenkomst treedt in werking op [datum ondertekening / 17 april 2027] en heeft een initiële vaste looptijd van twee (2) jaar, eindigend op [16 april 2029].

Opdrachtgever heeft het eenzijdige recht de overeenkomst na afloop van de initiële periode driemaal te verlengen met telkens een periode van twee (2) jaar (formule 2 + 2 + 2 + 2 jaar), tot een maximale totale looptijd van acht (8) jaar. Indien Opdrachtgever van een verlengingsoptie gebruik wenst te maken, stelt zij Opdrachtnemer hiervan uiterlijk [3 / 6] maanden voor het einde van de lopende contractperiode schriftelijk in kennis.

Het besluit tot verlenging wordt gebaseerd op de jaarlijkse formele beoordeling van de Dienstverlening, waarbij wordt getoetst of de kwalitatieve toezeggingen uit de inschrijving (dienstverlening en SIAM-regie, beheer en security, SLA en governance, transitie) aantoonbaar zijn waargemaakt.

Artikel 4 – Scope van de Dienstverlening

Opdrachtnemer verricht het 2e- en 3e-lijns operationele beheer en de technische ondersteuning van het volledige bestaande Netwerkdomein. De Dienstverlening omvat integraal incident-, problem-, change-, release-, configuratie-, lifecycle- en leveranciersregie. De processen worden uitgevoerd conform ITIL 4 en SIAM-principes. De scope bestaat uit:

- **LAN-beheer:** Operationeel beheer van circa 170 core-, distributie- en access-switches, inclusief poortconfiguraties, VLAN-segmentatie, Spanning Tree-optimalisatie en foutoplossing.
- **WLAN-beheer:** Beheer van circa 550 access points (zowel on-premise als cloud-beheerd), inclusief RF-optimalisatie, gastennetwerken, roaming en integraties met eduroam en IoTroam.
- **Firewalls & Netwerksecurity:** Beheer en onderhoud van 2 centrale redundante Next-Generation Firewalls en 14 lokale firewalls, inclusief ruleset-lifecycle, NAT-configuraties, IPS-profielen en web-/applicatiefiltering.
- **VPN-beheer:** Beheer en bewaking van client-to-site VPN voor medewerkers, site-to-site VPN met ketenpartners en uitwijktunnels naar het centrale datacenter en de uitwijklocatie.
- **Network Access Control (NAC):** Beheer en configuratie van de centrale NAC-voorziening voor gecontroleerde netwerktoegang op basis van Active Directory en certificaten.
- **Technologie-stack:** Beheer van onder meer Cisco (Catalyst, Meraki, ISE) en Fortinet (FortiGate, FortiSwitch, FortiAP, FortiAnalyzer, FortiManager).

Kleine nevenlocaties waar geen eigen netwerk van Opdrachtgever aanwezig is, vallen buiten de scope.

Artikel 5 – Buiten scope en optionele opdrachten

Uitdrukkelijk buiten de scope van deze overeenkomst vallen:

- De levering en eigendomsoverdracht van netwerkhardware;
- Vendor-softwarelicenties en fabrikant-onderhoudscontracten (deze koopt Opdrachtgever zelfstandig in);
- WAN-transportlijnen en internetconnectiviteit;
- Werkplek- en applicatiebeheer;
- Fysieke bekabelingsinfrastructuur en gebouwgebonden installaties;
- 1e-lijns eindgebruikersondersteuning (deze blijft belegd bij de servicedesk van Opdrachtgever);

- Fysieke patching naar eindapparaten (deze wordt uitgevoerd door de Front Office van Opdrachtgever).

Levering of vervanging van hardware, grootschalig projectwerk of tijdelijke consultancy maken uitsluitend deel uit van de opdracht indien Opdrachtgever daartoe voorafgaand een afzonderlijke schriftelijke nadere overeenkomst verstrekt tegen de tarieven uit het Prijzenblad. Opdrachtgever behoudt het recht om dergelijke opdrachten aan derden te gunnen zonder compensatieplicht jegens Opdrachtnemer.

Artikel 6 – Dienstverleningsmodel en demarcatie

Opdrachtnemer treedt op als Single Point of Contact (SPOC) voor de IT-organisatie en aangewezen key-users van Opdrachtgever. Als Single Point of Responsibility (SPOR) draagt Opdrachtnemer de integrale end-to-end verantwoordelijkheid voor het functioneren van de netwerkketen. Indien een verstoring optreedt bij een externe ketenpartij (zoals een telecomprovider, ISP of cloudleverancier), verzorgt Opdrachtnemer zelfstandig de operationele afstemming, escalatie en regie tot volledig herstel.

Op de Dienstverlening rust een harde resultaatverplichting. Het optreden van hardwaredefecten, softwarebugs of fabrikantafhankelijkheden ontslaat Opdrachtnemer nimmer van zijn communicatie-, regie- en escalatieplichten. Opdrachtnemer opereert te allen tijde strikt merkonafhankelijk en handelt uitsluitend binnen de kaders en belangen van Opdrachtgever.

De demarcatie van taken en verantwoordelijkheden is als volgt vastgelegd:

Activiteit / Domein	Verantwoordelijkheid Opdrachtgever	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Strategie & Beleid	Bepalen IT-strategie, enterprise securitybeleid en beheerbudgetten.	Adviseren op basis van operationele trends, risico's en technologische ontwikkelingen.
Architectuur	Vaststellen enterprise netwerkarchitectuur, standaarden en richtlijnen.	Vertalen van architectuurkaders naar technische ontwerpen (HLD/LLD) en configuraties.
Investeringen & Inkoop	Inkoop en eigendom van hardware, licenties en onderhoud; beheer hardware-CMDB.	Signaleren capaciteitsbehoeften, lifecycle-advies en opstellen van investeringsadviezen.
Operationeel Beheer	Geen operationeel beheer; uitsluitend lokale fysieke patching door Front Office.	Volledige 2e- en 3e-lijns uitvoering van beheer, configuratie, firmware, monitoring en onderhoud.
Security Incidenten	Besluitvorming over ingrijpende bedrijfsmaatregelen (zoals netwerkisolatie van locaties).	24/7 detectie, analyse, containment en herstel van netwerksecurity-incidenten.

Binnen het partnership wijzen Partijen minimaal de volgende sleutelfunctionarissen aan:

- **Namens Opdrachtgever:** Contractmanager en Enterprise Architect.
- **Namens Opdrachtnemer:** Service Delivery Manager, Lead Network Engineer/Architect en Incident/Change Manager.

Artikel 7 – Beheer, lifecycle en documentatie

Opdrachtnemer voert een proactief End-of-Sale, End-of-Life en End-of-Support beheer. Fabrikantaankondigingen, security advisories en roadmaps worden binnen vijf (5) Werkdagen na publicatie beoordeeld en aan Opdrachtgever gecommuniceerd, inclusief risicoanalyse en handelingsadvies. Elk kwartaal levert Opdrachtnemer een rolling lifecycle-overzicht en jaarlijks een integraal lifecycle-advies ten behoeve van het investeringsplan van Opdrachtgever.

Niet-standaard configuratiewijzigingen en firmware-upgrades worden vooraf gevalideerd in een test-, simulatie- of PoC-omgeving. Opdrachtnemer maakt minimaal dagelijks, bij wijzigingen, automatische back-ups van alle apparaatconfiguraties en bewaakt de configuratie-compliance (golden templates).

Opdrachtnemer past structureel Problem Management toe om herhalende of trendmatige incidenten te elimineren, met als doel de storingsvrije tijd (MTBF) te maximaliseren en de hersteltijd (MTTR) te minimaliseren. Voor ieder geselecteerd structureel probleem voert hij een Root Cause Analysis (RCA) uit en legt hij corrigerende maatregelen vast met een actie-eigenaar en streefdatum.

De CMDB is eigendom van en wordt beheerd door Opdrachtgever. Bij elke wijziging, vervanging, toevoeging of reparatie van een netwerkcomponent levert Opdrachtnemer binnen één (1) Werkdag alle relevante configuratie-, asset- en attribuutinformatie aan. Opdrachtnemer houdt alle netwerkdocumentatie (waaronder L1-, L2- en L3-topologietekeningen, ontwerpdocumenten en beheerhandleidingen) continu actueel. Wijzigingen worden binnen één (1) Werkdag verwerkt. Opdrachtgever heeft te allen tijde rechtstreeks toegang tot deze gegevens.

Artikel 8 – Monitoring en servicedesk

Opdrachtnemer richt een continue en actieve monitoring in voor alle kritieke netwerk- en securitycomponenten. Voor P1-incidenten geldt een 24/7 monitorings- en alarmopvolgingsregime. Alle klantspecifieke monitoringsdata, historische logs, dashboards en back-ups zijn direct toegankelijk voor Opdrachtgever en worden bij beëindiging van de Dienstverlening geëxporteerd in een gangbaar, machineleesbaar formaat.

Opdrachtnemer levert één geïntegreerd serviceportaal (telefoon, e-mail en webportal) voor meldingen en verzoeken. Elke melding wordt direct voorzien van een uniek ticketnummer. Aangewezen medewerkers van Opdrachtgever hebben realtime rolgebonden toegang tot de ticketstatus, communicatiehistorie en rapportage-exports.

Artikel 9 – Service levels, rapportage en service credits

De concrete servicenormen zijn vastgelegd in de SLA (Bijlage E). Per prioriteitsklasse bevat de SLA duidelijke kaders voor servicevensters, responstijden, hersteltermijnen, escalatielijnen en communicatie. Opdrachtnemer coördineert alle fabrikantcases bij Cisco en Fortinet en blijft verantwoordelijk voor de voortgang tot en met de definitieve afronding.

Voor incidenten gelden de navolgende normen:

- **Prioriteit 1 (Kritiek / onderwijsbrede uitval, uitval kritieke dienst/Locatie, geen workaround):**
  - Servicevenster: 24/7/365;
  - Reactietijd: Maximaal **15 minuten**;
  - Hersteltijd (streefwaarde): Binnen **4 uur**;
  - Fysieke aanwezigheid op locatie: Binnen [aantal, bijv. 2] uur na constatering van de noodzaak.
- **Prioriteit 2 t/m 4 en Security-incidenten:** Responstijden en hersteltermijnen conform de SLA. Fabrikantafhankelijkheid schort termijnen niet automatisch op. Verlaging van een prioriteit is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer voert na ieder P1-incident en bij ernstige of structurele incidenten een Root Cause Analysis (RCA) uit. Binnen [2 / 3] Werkdagen wordt een voorlopige RCA verstrekt, gevolgd door een definitieve analyse inclusief geborgde verbetermaatregelen.

Alle communicatie, rapportage, ticketing en overleg geschiedt te allen tijde in de **Nederlandse taal**.

Uiterlijk binnen tien (10) Werkdagen na afloop van iedere kalendermaand verstrekt Opdrachtnemer een maandrapportage, bevattende een managementsamenvatting, incidenten- en herhaalanalyse, gerealiseerde hersteltijden, uptime per dienst, financieel overzicht (inclusief eventueel meer-/minderwerk), contractnaleving en een wijzigingenoverzicht. De SLA wordt minimaal jaarlijks formeel geëvalueerd.

Service Credits. Indien Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet in het behalen van de P1/P2-hersteltijden of de overeengekomen uptime-norm, verbeurt hij een direct opeisbare korting op de vaste maandelijkse beheervergoeding:

- Overschrijding P1-hersteltijd: [5]% per incident;
- Niet behalen van de maandelijkse uptime-beschikbaarheidsnorm: [10]%;
- Het totale bedrag aan Service Credits over een kalendermaand bedraagt maximaal [20% / 25%] van de maandelijkse beheervergoeding.

Service credits worden automatisch verrekend met de eerstvolgende maandfactuur. De toepassing hiervan laat het recht van Opdrachtgever op nakoming, ontbinding of schadevergoeding onverlet.

Artikel 10 – Governance en escalatiemodel

Partijen richten een vaste overlegstructuur in op drie niveaus:

- **Operationeel overleg (Wekelijks):** Behandeling van openstaande incidenten, operationele prestaties, geplande Standard/Normal changes en monitoringalerts.
- **Tactisch overleg (Maandelijks):** Bespreking van de maandrapportage, SLA/KPI-scores, RCA-evaluaties, capaciteitsplanning, lifecycle-advies, security, risico's en facturen.
- **Strategisch overleg (Per kwartaal / Halfjaarlijks):** Evaluatie van de samenwerking, roadmap, innovatie, FinOps, contractuele zaken en tevredenheid.

Vóór de Ingangsdatum stelt Opdrachtnemer in afstemming met Opdrachtgever een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op. Het DAP beschrijft alle praktische werkprocessen en contactgegevens. Het DAP wijzigt de overeenkomst en de SLA nimmer.

Indien operationele stagnatie optreedt, geldt het formele escalatiemodel:

Escalatieniveau	Aanspreekpunt Opdrachtgever	Aanspreekpunt Opdrachtnemer	Termijn voor Initiële Actie
Niveau 1 – Operationeel	Contractverantwoordelijke	Incident Manager	Binnen 2 uur
Niveau 2 – Tactisch	Teamleider ICT	Accountmanager / SDM	Binnen 8 uur
Niveau 3 – Strategisch	Directie Bedrijfsvoering	Directielid	Binnen 24 uur

Artikel 11 – Personeel en sleutelrollen

Het door Opdrachtnemer ingezette personeel beschikt over aantoonbare specialistische deskundigheid op het gebied van Cisco en Fortinet. Het personeel is zodanig gecertificeerd dat P1- en P2-cases rechtstreeks bij deze fabrikanten mogen worden geopend en behandeld.

De Dienstverlening wordt uitgevoerd door een herkenbaar, deskundig Kernteam met geborgde klantspecifieke kennis. Opdrachtnemer hanteert een sluitend continuïteits- en vervangingsplan. Vervangers beschikken over een minimaal gelijkwaardig kwalificatieniveau. Reguliere wisselingen, inwerktrajecten en kennisoverdracht geschieden te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer garandeert voldoende personele capaciteit om de continuïteit en servicenormen te handhaven tijdens verlof, ziekte en piekmomenten. Bij P1-storingen hebben geautoriseerde specialisten van Opdrachtgever direct telefonisch contact met een bevoegde 2e- of 3e-lijns engineer.

Opdrachtnemer wijst een vaste Service Delivery Manager en een vaste plaatsvervanger aan met aantoonbare ITIL-kennis en regie-ervaring. Op afroep van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer voor 1 tot 3 dagen per week gekwalificeerde beheerondersteuning op locatie conform de tarieven in het Prijzenblad.

Artikel 12 – Transitie en beheerbaseline

De Transitieperiode vangt aan op **17 februari 2027** en eindigt met een formele Go/No-Go-besluitvorming voorafgaand aan de Ingangsdatum van **5 april 2027**. Opdrachtnemer benoemt één vaste transitieverantwoordelijke.

Direct bij aanvang voert Opdrachtnemer een integrale technische nulmeting uit op het Netwerkdomein. De bevindingen, risico's en geprioriteerde verbeteringen worden vastgelegd in de Beheerbaseline, welke ter goedkeuring wordt voorgelegd aan Opdrachtgever.

De transitie verloopt gefaseerd volgens het goedgekeurde Transitieplan. Opdrachtnemer stelt een kennisoverdrachtsplan op voor de overdracht van kennis van de zittende leveranciers en interne medewerkers. Kennishiaten worden vastgelegd inclusief een concreet herstelplan. Bij de transitieplanning wordt strikt rekening gehouden met de onderwijskalender; verstoringen van het onderwijsproces en examens zijn uitgesloten.

Artikel 13 – Exit en overdracht

Uiterlijk binnen drie (3) maanden na ondertekening van de overeenkomst stelt Opdrachtnemer een gedetailleerd Exitplan op en legt dit ter schriftelijke goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Het plan wordt minimaal jaarlijks geactualiseerd.

Het Exitplan regelt de ononderbroken overdracht van de Dienstverlening aan Opdrachtgever of een opvolgende leverancier bij beëindiging van de overeenkomst. De exit omvat minimaal:

- Volledige overdracht van actuele configuraties, scripts, golden templates en documentatie;
- Overdracht en intrekking van beheeraccounts, sleutels en PKI-certificaten;
- Gestructureerde overdracht van openstaande tickets, RCA-dossiers en actieve vendor-cases;
- Export van monitoringdata, loghistorie en assetgegevens in een machineleesbaar formaat;
- Een programma voor kennisoverdracht.

De standaardactiviteiten voor exit worden uitgevoerd tegen de tarieven uit het Prijzenblad. De exitfase is pas afgerond na schriftelijke decharge door Opdrachtgever.

Artikel 14 – Informatiebeveiliging en cybersecurity

Opdrachtnemer voert de Dienstverlening uit conform het mbo-informatiebeveiligingskader en minimaal op volwassenheidsniveau 3 van het SURFaudit Toetsingskader. Gedurende de gehele looptijd beschikt hij over geldige ISO 27001- en ISO 9001-certificeringen waarvan de scope de overeengekomen Dienstverlening dekt. Jaarlijks verstrekt hij kosteloos een afschrift van het certificaat en de Statement of Applicability (SoA). Tevens beschikt hij over een actuele SOC 2 Type II- of ISAE 3000-rapportage van een onafhankelijke auditor, welke op verzoek kosteloos ter inzage wordt verstrekt.

Opdrachtgever heeft het recht om met een aankondigingstermijn van minimaal tien (10) Werkdagen de naleving van beveiligingsverplichtingen te (laten) auditen. Bij ernstige security-incidenten kan direct een versneld onderzoek plaatsvinden. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan penetratietesten en security-audits en verhelpt kwetsbaarheden binnen zijn verantwoordelijkheid risicogebaseerd en tijdig.

Opdrachtnemer logt alle beheer- en beveiligingsactiviteiten en stelt logs op eerste verzoek beschikbaar. Hij hanteert een actief patch- en vulnerability management. Kwetsbaarheden worden binnen 24 uur na

bekendwording beoordeeld en planmatig verholpen, met prioriteit voor kritieke kwetsbaarheden. Toegang tot de beheerde netwerkomgeving geschiedt uitsluitend via strikt persoonlijke accounts met Multi-Factor Authenticatie (MFA) volgens het *least privilege*-principe.

Opdrachtnemer meldt ieder (vermoeden van een) beveiligingsincident direct, doch uiterlijk binnen **24 uur** na ontdekking, aan de CISO/IBP-functionaris van Opdrachtgever. Opdrachtnemer leeft alle toepasselijke cybersecuritywetgeving na, waaronder de Cyberbeveiligingswet (NIS2). Hij beschikt over een 24/7 paraat security-incidentproces en werkt bij calamiteiten nauw samen met Opdrachtgever, fabrikanten en sectorale responsorganisaties zoals SURFcert.

Artikel 15 – Privacy en gegevensbescherming

Partijen sluiten gelijktijdig met deze overeenkomst de actuele MBO Model Verwerkersovereenkomst (Bijlage D). Alle verwerkingen en opslag van persoonsgegevens vinden uitsluitend plaats binnen de **Europese Economische Ruimte (EER)**. Doorgifte buiten de EER zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is verboden.

Opdrachtnemer verwerkt uitsluitend gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Dienstverlening en bewaart deze niet langer dan noodzakelijk conform het Model DSP MBO. Datalekken worden direct, doch uiterlijk binnen **24 uur** na ontdekking, gemeld aan de CISO/IBP van Opdrachtgever via [e-mailadres CISO/IBP] en telefonisch via [telefoonnummer CISO/IBP].

Artikel 16 – Continuïteitsbeheer

Opdrachtnemer beschikt over een actueel en vastgesteld Business Continuity Plan (BCP) dat minimaal jaarlijks wordt herzien en getoetst. Opdrachtnemer verleent actieve medewerking aan het onderhouden en minimaal jaarlijks testen van het Disaster Recovery Plan (DRP) van Opdrachtgever, teneinde de uitwijk- en herstelcapaciteit van het Netwerkdomein aantoonbaar te waarborgen.

Artikel 17 – Duurzaamheid en MVO

Opdrachtnemer voert de Dienstverlening uit met inachtneming van de duurzaamheidsambities uit zijn Inschrijving. Hij adviseert Opdrachtgever proactief over energiebesparende netwerkconfiguraties en faciliteert waar mogelijk het verantwoorde hergebruik of de milieuvriendelijke recycling van afgeschreven hardware.

Artikel 18 – Prijzen, facturatie en betaling

Alle prijzen en tarieven zijn vastgelegd in het Prijzenblad (Bijlage 3) in euro's (€), exclusief btw en inclusief alle overige kosten, heffingen en reis- en verblijfkosten. De initiële vergoeding is gebaseerd op de werkelijke netwerkomvang op de Ingangsdatum. Volumewijzigingen worden afgerekend volgens de vastgelegde staffels en eenheidsprijzen.

De overeengekomen prijzen en tarieven zijn vast gedurende de initiële looptijd van twee (2) jaar. Bij eventuele verlenging kunnen de tarieven jaarlijks worden geïndexeerd conform de CBS Dienstenprijsindex met een maximum van 2,5%.per jaar

Opdrachtnemer factureert de vaste periodieke beheervergoedingen [maandelijks achteraf], Betaling geschiedt binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de goedgekeurde elektronische factuur. Onder vermelding van het Verplichtingennummer dat door afdeling inkoop wordt verstrekt.

Artikel 19 – Wijzigingen en change-management

Wijzigingen in scope, serviceniveaus of bepalingen van deze overeenkomst zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk tussen daartoe bevoegde vertegenwoordigers van Partijen worden overeengekomen. De vermelding van een wijzigingsverzoek in een maandrapportage of overlegverslag geldt niet als goedkeuring. Iedere contractwijziging dient te blijven binnen de wettelijke kaders voor niet-wezenlijke wijzigingen conform het aanbestedingsrecht. Opdrachten voor meer werk zal worden verstrekt door een Jaarlijks of meerdere malen per jaar vast te stellen afroeporder. Zodat de werkzaamheden doorgang kunnen hebben. Bij de facturen van Opdrachtnemer zal altijd een onderbouwing van de uren en functies bijgevoegd worden.

Artikel 20 – Aansprakelijkheid en verzekering

Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over toereikende beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeringen met een minimumdekking van:

- **€ 1.000.000,-** (eem miljoen euro) per gebeurtenis;
- **€ 2.000.000,-** (twee miljoen euro) per polisjaar.

Opdrachtnemer overlegt bij ondertekening en vervolgens jaarlijks op verzoek een geldig verzekeringscertificaat.

Artikel 21 – Onderaanneming, integriteit en sancties

Inzet van onderaannemers die bij de Inschrijving in het UEA zijn vermeld, is toegestaan. Wijziging of toevoeging van onderaannemers behoeft de voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft te allen tijde volledig aansprakelijk voor de prestaties, vertrouwelijkheid en beveiliging van ingeschakelde derden.

Opdrachtnemer garandeert dat er op hem, zijn bestuurders en eventuele onderaannemers geen uitsluitingsgronden of Europese sancties rusten op grond van Verordening (EU) nr. 833/2014. Hij stelt Opdrachtgever onverwijld in kennis van enige relevante wijziging. Als zich alsnog een omstandigheid voordoet waardoor een uitsluitingsgrond van toepassing wordt, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang buitengerechtelijk te ontbinden.

Artikel 22 – Eigendom van gegevens en geheimhouding

Alle gegevens, configuraties, logs, netwerktekeningen, rapportages en klantspecifieke documentatie die in het kader van de Dienstverlening worden gegenereerd, zijn en blijven het exclusieve eigendom van Opdrachtgever.

Partijen verplichten zich tot strikte geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van deze overeenkomst verkrijgen, zowel gedurende de looptijd als na afloop daarvan. Opdrachtnemer verstrekt geen gegevens aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, tenzij daartoe een dwingende wettelijke plicht bestaat.

Artikel 23 – Overmacht en ontbinding

Voor overmacht, opschorting en ontbinding gelden de toepasselijke wettelijke en contractuele bepalingen. Personeelstekort, stakingen bij Opdrachtnemer of diens toeleveranciers, toerekenbare tekortkomingen van onderaannemers gelden uitdrukkelijk niet als overmacht.

Artikel 24 – Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

Op deze overeenkomst is uitsluitend **Nederlands recht** van toepassing. Geschillen worden in eerste aanleg behandeld volgens het escalatiemodel van Artikel 10. Als minnelijk overleg binnen dertig (30) dagen na escalatie naar Niveau 3 niet tot overeenstemming leidt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Limburg, locatie Roermond.

Artikel 25 – Slotbepalingen en contactpersonen

Formele mededelingen en notificaties in het kader van deze overeenkomst geschieden schriftelijk en in de Nederlandse taal aan:

Voor Opdrachtgever:
Stichting Gilde Opleidingen
T.a.v. Marcel Heugen, Senior Inkoper
Marathonlaan 4, 6042 PX Roermond
Telefoon: 06 109 469 68 | E-mail: o.heugen@rocgilde.nl

Reserve contactpersoon: Frank Staren, Contract en leveranciersmanager, tel: 06 546 717 38, e-mail: f.starren@rocgilde.nl

Voor Opdrachtnemer:
[Statutaire naam Opdrachtnemer]
T.a.v. [naam contactpersoon / accountmanager]
[Adres, postcode en vestigingsplaats]
Telefoon: [telefoonnummer] | E-mail: [e-mailadres]
Service Delivery Manager: [naam en contactgegevens]

Indien een bepaling van deze overeenkomst nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen de ongeldige bepaling vervangen door een geldige bepaling die het doel en de strekking zo dicht mogelijk benadert.

ONDERTEKENING

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend:

Namens Opdrachtgever:	**Namens Opdrachtnemer:**
Stichting Gilde Opleidingen	**[Statutaire naam Opdrachtnemer]**
Handtekening: _____	Handtekening: _____
Naam: [naam vertegenwoordiger]	Naam: [naam vertegenwoordiger]
Functie: [functie vertegenwoordiger]	Functie: [functie vertegenwoordiger]
Plaats: Roermond	Plaats: [plaats ondertekening]
Datum: [datum ondertekening]	Datum: [datum ondertekening]

OVERZICHT VAN BIJLAGEN

De navolgende documenten maken integraal onderdeel uit van deze overeenkomst:

- **Bijlage A:** Beschrijvend Document Beoogde Dienstverlening,
- **Bijlage 1:** Programma van Eisen 51 Knock-out Eisen
- **Bijlage 3:** Prijzenblad (Ingevuld en geaccordeerd,)
- **Bijlage C:** Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022 (ARBIT 2022)
- **Bijlage D:** Verwerkersovereenkomst (MBO Model Verwerkersovereenkomst,)
- **Bijlage E:** Service Level Agreement (SLA inclusief KPI/XLA-matrix,)
- **Bijlage F:** Inschrijving van Opdrachtnemer inclusief kwaliteitsdocumenten K2 t/m K6
- **Bijlage G:** Nota('s) van Inlichtingen