

Concept-Dienstverleningsovereenkomst

Customer Relationship Management systeem

tussen

Stichting Etherreclame

en

<Opdrachtnemer>

Versie: concept

Datum:

De ondergetekenden:

1. Stichting Etherreclame, (statutair) gevestigd aan de Laapersveld 70 (1213 VB) te Hilversum, te dezen vertegenwoordigd door de Algemeen Directeur, dhr. F. Volmer, hierna te noemen: **Opdrachtgever**,

en

2. <volledige naam en rechtsvorm contractant>, (statutair) gevestigd aan de <> te <>, te dezen vertegenwoordigd door <functie>, <naam ondertekenaar>, hierna te noemen: **Opdrachtnemer**,

OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgever met betrekking tot de levering, implementatie en beheer van een Customer Relationship Management systeem gedurende een zekere tijd vaste afspraken met één Opdrachtnemer wil maken;
2. Opdrachtgever daartoe een Dienstverleningsovereenkomst wil sluiten met een looptijd van 24 maanden met de mogelijkheid om deze jaarlijks tegen dezelfde voorwaarden te verlengen tot maximaal 1 januari 2027.
3. Een Europese aanbesteding voor de gunning van deze Dienstverleningsovereenkomst heeft plaatsgevonden onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtgever de inschrijving van Opdrachtnemer als economisch meest voordelige inschrijving heeft beoordeeld;
5. In deze Dienstverleningsovereenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op de Opdracht.

KOMEN OVEREEN:

In deze Dienstverleningsovereenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in de Aanbestedingsleidraad en in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT overeenkomsten 2018 (ARBIT-2018).

1. Voorwerp van de Dienstverleningsovereenkomst

- 1.1 Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst voorzien in een Customer Relationship Management systeem die onderdeel wordt van het bestaand systeemlandschap van Opdrachtgever.
- 1.2 Opdrachtnemer biedt een Customer Relationship Management systeem aan als Cloudoplossing.
- 1.3 Opdrachtnemer is enerzijds verantwoordelijk voor de levering en implementatie en anderzijds voor de instandhouding en het beheer van het Customer Relationship Management systeem.
- 1.4 Opdrachtnemer zal de implementatie uitvoeren in meerdere fasen als beschreven in de Aanbestedingsstukken en Inschrijving.
- 1.5 De minimumeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder in de Bijlage Conformiteitenlijst.
- 1.6 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Dienstverleningsovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
 - a. de Nota's van inlichtingen Gunningsfase, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
 - b. de Nota's van inlichtingen Selectiefase, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
 - c. deze Dienstverleningsovereenkomst;
 - d. de Aanbestedingsleidraad, inclusief overige Bijlagen, waaronder de Conformiteitenlijst;
 - e. de ARBIT-2018;
 - f. de Inschrijving van Inschrijver;
 - g. de Aanmelding van Gegadigde.
- 1.7 Onderdeel van deze Dienstverleningsovereenkomst is een verwerkersovereenkomst waarin de rechten en plichten van Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vastgelegd omtrent het verwerken van persoonsgegevens.

2. Duur van de Dienstverleningsovereenkomst

- 2.1 Deze Dienstverleningsovereenkomst gaat in op <invullen> voor de duur van 24 maanden met jaarlijks de mogelijkheid, eenzijdig uit te oefenen door Opdrachtgever, tot verlenging van deze Dienstverleningsovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden tot maximaal 1 januari 2027.
- 2.2 Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst schriftelijk in kennis indien gebruik wordt gemaakt van een verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie door Opdrachtgever niet wordt uitgeoefend of aan het einde van de looptijd na uitoefening van een verlengingsoptie, eindigt de Dienstverleningsovereenkomst van rechtswege.
- 2.3 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid gedurende de gehele looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst tussentijds zonder opgaaf van redenen op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden.
- 2.4 Beëindiging van deze Dienstverleningsovereenkomst om welke reden dan ook laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de Dienstverleningsovereenkomst onverlet.

3. Prijs en overige financiële bepalingen

- 3.1 De in de Dienstverleningsovereenkomst vermelde prijzen gelden als vaste prijzen en zijn all-in doch exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. All-in betekent dat er geen andersoortige kosten voor in rekening gebracht mogen worden. De kosten bestaan uit verschillende componenten als opgenomen in de open kostencalculatie die onderdeel is van de Inschrijving van Opdrachtnemer.

- 3.2 De prijs van scope fase 1 betreft: <€...>.

- 3.3 De prijs van scope fase 2 (exclusief opties) betreft: <€...>.

- 3.4 De beheerkosten per jaar (waarin o.a. inbegrepen het beheer van de Standaardkoppelingen) betreft: <€...>.
- 3.5 De prijs per jaar voor de instandhouding van de goede werking van de Maatwerkkoppelingen (zie scope fase 1) betreft: <€...>.
- 3.6 De licentiekosten per jaar voor 50-100 gebruikers betreft: <€...>. Dit bedrag is inclusief de volgende kosten (niet uitsluitend): hosting, helpdesk met serviceticketsysteem, technisch beheer en onderhoud, doorontwikkeling van pakket, gerelateerde updates & upgrades, te verlenen adviesrol (support) aan nog aan te stellen functioneel beheerder, etc. Verder zijn alle kosten die Opdrachtnemer als professionele onderneming inbegrepen.
- 3.7 De licentiekosten per extra gebruiker betreft: <€...>.
- 3.8 De prijs scope fase 1 en prijs scope fase 2 worden gefactureerd nadat iedere afzonderlijke fase door Opdrachtgever schriftelijk is geaccepteerd.
- 3.9 De licentiekosten en prijs voor instandhouding van de Maatwerkkoppelingen mogen door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht vanaf het moment dat het Customer Relationship Management systeem door Opdrachtgever schriftelijk is geaccepteerd. Vanaf dat moment factureert Opdrachtnemer maandelijks vooraf 1/12 van de licentiekosten aan Opdrachtgever.
- 3.10 De licentiekosten zijn vast behoudends indexering. Indexering is voor het eerst per 1 januari 2022 mogelijk en daarna maximaal eenmaal per kalenderjaar overeenkomstig de Dienstenprijsindex (DPI):
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/8376oned/table?ts=1560937614349>
- Opdrachtnemer dient daartoe een verzoek bij Opdrachtgever in, waarbij het voorstel is onderbouwd door van de indexering van kwartaal 1 t/m 4 van het afgelopen jaar het gemiddelde te nemen. Tarieven worden afgerond op 2 cijfers achter de komma. De wijziging wordt niet eerder doorgevoerd dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 3.11 Opdrachtnemer factureert elektronisch op de door Opdrachtgever voorgeschreven wijze.
- 3.12 Betaling vindt plaats na ontvangst van de factuur.

4. Personeel

- 4.1 Contactpersoon vanuit Opdrachtgever is <invullen>.
Contactpersoon vanuit Opdrachtnemer is <invullen>.
- 4.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 2.2 van de ARBIT-2018 binden de contactpersonen hun Partij niet.

5. Overige Voorwaarden

Op deze Dienstverleningsovereenkomst zijn uitsluitend van toepassing de ARBIT-2018 (*reeds in het bezit van Partijen*), voor zover daarvan in deze Dienstverleningsovereenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.

6. Integriteitsverklaring

Opdrachtnemer verklaart dat hij in het kader van de gunning van deze Dienstverleningsovereenkomst Personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven, respectievelijk zal bieden, geven, zal doen aanbieden of zal doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

7. Slotbepaling

- 7.1 Afwijkingen van deze Dienstverleningsovereenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 7.2 Door ondertekening van deze Dienstverleningsovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent verstrekke of het verstrekken van opdrachten.

- 7.3 Geschillen, die uit of naar aanleiding van deze Dienstverleningsovereenkomst tussen Partijen rijzen, zullen zoveel mogelijk in onderling overleg worden opgelost. Indien een oplossing in onderling overleg niet mogelijk is, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en ondertekend,

Hilversum, [datum]

[Plaats], [datum]

Stichting Etherreclame
namens deze,
Directeur

[naam Opdrachtnemer]

F. Volmer

[functie en naam ondertekenaar]