

Dienstverleningsovereenkomst
tussen <naam inschrijver>
en Veiligheidsregio Noord-Holland Noord
voor de levering van Telecommunicatie diensten

De ondergetekenden,

Opdrachtgever

Veiligheidsregio Noord-Holland Noord gevestigd en kantoorhoudende aan de Hertog Aalbrechtweg 22, 1823 DL te Alkmaar, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en fabrieken onder nummer 37158900, en in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de Directeur, de heer M. Smeeke, hierna te noemen "VRNHN",

en

Dienstverlener

<INSCHRIJVER>, (statutair) gevestigd te <LOCATIE>, en in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <NAAM, FUNCTIE>, hierna te noemen: "Dienstverlener",

Tezamen te noemen "Partijen", overwegende dat:

- VRNHN naar aanleiding van een Openbare aanbestedingsprocedure ingevolge de Gewijzigde Aanbestedingswet 2012 over wil gaan tot aangaan van een Dienstverleningsovereenkomst, zoals gespecificeerd in de Offerteleidraad van VRNHN voor de openbare Europese Aanbesteding met referentie Telecommunicatie diensten, TenderNed kenmerk 247947;
- Dienstverlener in staat en bereid is de hierboven bedoelde dienst uit te voeren en daartoe een offerte heeft uitgebracht;
- De offerte van Dienstverlener als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding is beoordeeld;
- Dienstverlener en VRNHN hun afspraken ter zake in deze Dienstverleningsovereenkomst beogen vast te leggen;
- Dienstverlener en VRNHN na ondertekening de in de Offerteleidraad en Dienstverleningsovereenkomst vermelde gerelateerde documenten - voor zover deze nog geen invulling hebben gekregen - zo spoedig mogelijk nader zullen uitwerken.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Algemeen

De overwegingen maken integraal onderdeel uit van deze Dienstverleningsovereenkomst.

Onderwerp van de Dienstverleningsovereenkomst

Deze Dienstverleningsovereenkomst (hierna: Overeenkomst) heeft betrekking op alle door VRNHN af te nemen en door Dienstverlener te leveren Diensten zoals uiteengezet in de Offerteleidraad en gerelateerde documenten.

Doelstelling van deze Overeenkomst

De navolgende doelstelling(en) dient/dienen gedurende de gehele looptijd van deze Overeenkomst te worden gerealiseerd:

beschikbaarheid van efficiënte en goed functionerende levering van Diensten conform hetgeen is uiteengezet in het geheel aan aanbestedingsdocumentatie behorende bij deze Overeenkomst, en conform hetgeen Partijen zijn overeengekomen.

Algemene Voorwaarden

Op deze Overeenkomst zijn van toepassing de Algemene Inkoopvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten Veiligheidsregio Noord-Holland Noord (AIVD NHN 2019) zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. De Dienstverlener is met deze voorwaarden bekend en heeft de toepasselijkheid daarvan geaccepteerd. De eventuele algemene voorwaarden van Dienstverlener zijn nadrukkelijk niet van toepassing.

Gerelateerde documenten

De volgende documenten maken onlosmakelijk deel uit van deze Overeenkomst:

- Verificatieverslag (inclusief gemaakte afspraken);
- Offerteleidraad inclusief alle bijlagen, o.a.:
 - Programma van Eisen;
 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
 - Referentieverklaring;
 - AIVD NHN 2019;
- Nota('s) van Inlichtingen;
- Inschrijving Dienstverlener.

Tegenstrijdigheden

Bij tegenstrijdigheid tussen enige bepaling van deze Overeenkomst en het gestelde in een bijlage, gaan de bepalingen van deze Overeenkomst vóór, tenzij daarvan in de bijlage wordt afgeweken onder uitdrukkelijke verwijzing naar dit artikel en de bijlage namens VRNHN is ondertekend met inachtneming van het bepaalde in paragraaf "Wijzigingen". Bij tegenstrijdigheid tussen het gestelde in de bijlagen, gaat steeds het gestelde in het in het vorige lid hoger vermelde document boven het gestelde uit het lager vermelde document. Indien echter op grond van een lager gerangschikt document hogere eisen aan de dienstverlening worden gesteld, gelden de hoogste eisen.

Rangregeling

Voorrang tussen de documenten onderling geschiedt conform de rangregeling uit de Offerteleidraad.

Aanvulling of wijziging

Partijen kunnen aanvullingen op of wijzigingen van deze Overeenkomst (daaronder inbegrepen de bijlagen) uitsluitend schriftelijk overeenkomen met inachtneming van het bepaalde in de paragraaf "Herzieningen". De overeengekomen aanvullingen of wijzigingen worden in het Afsprakenregister bijgehouden en maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst. Het Afsprakenregister gaat *boven* het gestelde uit de Overeenkomst.

Omvang van de Overeenkomst

De omvang van deze Overeenkomst betreft Telecommunicatie diensten voor Veiligheidsregio Noord-Holland Noord, waaronder ten minste inbegrepen:

- Vaste (cloud) telecommunicatievoorziening inclusief spraakdiensten.
- Mobiele telecommunicatievoorziening inclusief spraak/data en data diensten.
- Mobiele randapparatuur daar waar deze dienen te worden vervangen.
- Randapparatuur die benodigd om de gevraagde voorziening te leveren.
- Simkaarten die noodzakelijk zijn om de gevraagde voorziening te realiseren.
- Noodzakelijke voorzieningen voor verbetering van in pandige dekking op de hoofdlocatie en kazernes verspreid over verschillende locaties van de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord.

- Koppeling en vereiste integratie van te leveren voorziening op het LAN van VRNHN.
- Koppeling en vereiste integratie met Active Directory / HRM systeem van VRNHN.
- Toepassing(en) voor beheer van de voorziening.
- Dienst voor het bestellen, uitleveren en eventuele reparaties van (mobiele) randapparatuur.
- Training voor de inrichting en het dagelijkse functioneel beheer van de telecommunicatievoorziening.
- Helpdesk.

Aanvang, duur en beëindiging van de Overeenkomst

Deze Overeenkomst treedt in werking op het moment waarop deze door Partijen is ondertekend. De Overeenkomst heeft een looptijd van zes (6) jaar, tellend na de implementatie periode, en kan onder gelijkblijvende voorwaarden vier (4) keer met een periode van één (1) jaar worden verlengd.

VRNHN heeft de mogelijkheid om deze Overeenkomst tussentijds op te zeggen indien Dienstverlener naar het oordeel van VRNHN niet voldoet aan het gestelde in de paragraaf 'Gerelateerde documenten' (hieraan blijven voldoen gedurende de looptijd van de Overeenkomst).

Indien VRNHN van deze mogelijkheid gebruik maakt, bericht zij Dienstverlener schriftelijk en gemotiveerd van deze beslissing, en neemt bij de beëindiging een opzegtermijn van drie maanden in acht zonder schadeplichtig te zijn jegens Dienstverlener.

Verlengen

VRNHN kan de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden vier (4) keer met een periode van één (1) jaar worden verlengd. Indien VRNHN van dit recht gebruik wenst te maken doet VRNHN hiervan uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de bedoelde looptijd, dan wel drie (3) maanden voor het einde van de eerder verlengde looptijd, schriftelijk mededeling aan Dienstverlener.

Eventueel tussen Partijen overeengekomen Aanvullende of Nadere Opdrachten (naast overeengekomen dienstverlening) op basis van deze Overeenkomst dienen volledig te worden uitgevoerd, ook als daarmee de einddatum van deze Overeenkomst wordt overschreden. Voor deze Aanvullende of Nadere Opdrachten blijven de condities van deze Overeenkomst gelden tot de Aanvullende of Nadere Opdracht volledig is uitgevoerd.

Implementatie (migratie)

Dienstverlener dient voor het verificatiegesprek een implementatieplan in te leveren (bijlage 10). De periode tussen contract ondertekening en de door Dienstverlener beschreven implementatieperiode van haar dienstverlening en decharge, wordt gezien als "implementatie periode". De implementatie (migratie) maakt zodoende deel uit van de inschrijving van Dienstverlener. Dit implementatieplan is onderdeel van het verificatiegesprek en dient op nader door Partijen overeengestemde datum (<datum>) volledig te zijn voltooid. Deze termijn is een fatale termijn. Partijen regelen bij de vaststelling van het implementatieplan tevens de voorwaarden waaronder het plan wordt uitgevoerd. De afronding van de implementatie zal formeel middels decharge worden vastgelegd.

Leveringen, Vergoedingen en Tarieven

Dienstverlener is verplicht om de overeengekomen Diensten aan VRNHN te leveren. VRNHN verplicht zich om aan Dienstverlener, conform de overeengekomen prijzen zoals uiteengezet in het Prijzenblad een vergoeding te betalen voor de in het kader van deze Overeenkomst daadwerkelijk geleverde Diensten. VRNHN behoudt zich het recht voor de betaling op te schorten bij gebrekkige dienstverlening (opschorten verplichtingen).

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, acht VRNHN alle prijzen inclusief alle voorkomende kosten die voor Dienstverlener voortvloeien uit het voldoen aan de eisen zoals genoemd in de Offerteleidraad voor de Europese Aanbesteding, inclusief alle overige bijkomende kosten alsmede inclusief alle belastingen behoudens BTW te zijn.

Indexering

Ten aanzien van tarieven geldt dat deze vastliggen voor de eerste twee jaar van de Overeenkomst.

Tarieven kunnen na deze 2 jaar, bij aanvang van het eerstvolgende nieuwe kalenderjaar, jaarlijks worden geïndexeerd op basis van het CBS prijsindexcijfer "J61 Telecommunicatie" uit de reeks "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100".

Geïndexeerde tarieven zullen vervolgens steeds vast zijn tot en met het einde van de afgesproken verlengingsperiode. Het indexcijfer van de eerste maand van de op dat moment geldende contractperiode zal worden vergeleken met het indexcijfer van de laatste maand van de op dat moment geldende contractperiode (indien dit indexcijfer nog niet bekend is zal het meest recente wel bekende indexcijfer worden gehanteerd). Deze procentuele toename of afname zal 1-op-1 worden doorgerekend naar alle te indexerende tarieven die zullen gelden voor de nieuwe verlengingsperiode. Een en ander conform het gestelde in het Programma van Eisen.

Strategische relatie

Dienstverlener zet zich in om VRNHN zoveel mogelijk te voorzien van al die kennis en informatie, waar VRNHN in het kader van (de uitvoering door Dienstverlener van) deze Overeenkomst en/of ontwikkelingen van haar organisatie behoefte aan heeft, of zou kunnen (gaan) hebben. Dienstverlener houdt VRNHN daarnaast op de hoogte van organisatorische, financiële en personele ontwikkelingen en/of veranderingen binnen haar organisatie die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst. Beide partijen streven aldus naar een samenwerking, waarbinnen maximale openheid, "know-how"-uitwisseling, kostentransparantie, win-win, maar evenzeer het delen van risico's gewaarborgd wordt.

Samenwerking

Dienstverlener verklaart zich door ondertekening van deze Overeenkomst bereid samen te werken nu en in de toekomst met andere leveranciers van VRNHN, teneinde te komen tot een succesvolle realisatie van de doelstellingen van onderhavige Overeenkomst, alsmede tot een correcte en tijdige uitvoering van hetgeen partijen zijn overeengekomen.

Garanties

Dienstverlener garandeert dat hij zich bij de uitvoering van de Overeenkomst zal houden aan de geldende wettelijke regels van Nederlands en Europees recht. Dienstverlener garandeert dat de aan VRNHN geleverde diensten VRNHN in staat zullen stellen deze regels ook na te leven. In het geval dat Dienstverlener een op hem rustende wettelijke verplichting niet is nagekomen en om die reden aan VRNHN een boete is opgelegd, is Dienstverlener, onverminderd het recht op schadevergoeding en de overige rechten van VRNHN voortvloeiend uit de Overeenkomst, gehouden de opgelegde boete aan VRNHN te vergoeden.

Wanneer VRNHN op grond van de Wet Ketenaansprakelijkheid aansprakelijk wordt gesteld, is Dienstverlener, vanwege het niet of niet volledig afdragen van de benodigde belastingen en sociale lasten, een boete van € 5.000,- verschuldigd.

Dienstverlener garandeert dat hij de persoonsgegevens die hij in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst en daarmee verband houdende Overeenkomsten verkrijgt, dan wel zal verkrijgen, alleen zal gebruiken ten behoeve van de uitvoering van de Dienstverlening.

Dienstverlener garandeert dat het uitvoerende personeel en met name de medewerkers waarmee de rechtstreekse contacten worden onderhouden, de Nederlandse taal actief in woord en geschrift beheers(t)(en) en dat alle correspondentie en documentatie (technische productbeschrijvingen uitgezonderd) in de Nederlandse taal zal plaatsvinden dan wel zal worden overgelegd.

Boetebeding Inkoopvoorwaarden

Conform artikel 15.6 AIVD NHN 2019 kunnen Partijen een boete stellen op het schenden van de geheimhoudingsverplichting.

Het eventueel niet van toepassing verklaren van een boete laat de gehoudenheid van Dienstverlener om de schade die het gevolg is van de schending richting de Opdrachtgever te vergoeden onverlet.

Onderbreking van de Dienstverlening

Niettegenstaande enig ander recht tot tussentijdse beëindiging op grond van deze Overeenkomst (inclusief bijlagen) of op grond van de wet, kan VRNHN deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat zij schadeplichtig is jegens Dienstverlener, indien sprake is van een onderbreking van de dienstverlening gedurende meer dan vijf werkdagen en Opdrachtnemer, na door VRNHN in gebreke te zijn gesteld binnen de door VRNHN gestelde redelijke termijn de dienstverlening niet heeft hervat.

Indien dienstverlening wordt onderbroken als gevolg van overmacht zoals bedoeld in artikel 23.1, 24.1, 25.2 en 25.3 van AIVD NHN 2019, kan VRNHN de Overeenkomst met onmiddellijke termijn beëindigen zonder schadeplichtig te zijn jegens Dienstverlener, indien de situatie van overmacht langer duurt dan vijf werkdagen.

VRNHN is geen vergoeding verschuldigd aan Dienstverlener over een periode dat de dienstverlening onderbroken is geweest, tenzij de onderbreking is toe te rekenen aan VRNHN.

Wanneer VRNHN kosten maakt ter afwering of beperking van de gevolgen van een onderbreking van dienstverlening, daaronder begrepen het inschakelen van derden voor de levering van de Diensten, zal Dienstverlener deze aan VRNHN vergoeden, tenzij sprake is van overmacht aan de zijde van Dienstverlener zoals bedoeld in artikel 23.1, 24.1, 25.2 en 25.3 van AIVD NHN 2019 of de onderbreking is toe te rekenen aan VRNHN.

Audits

VRNHN heeft het recht om in overleg met Dienstverlener specifieke en aan de Overeenkomst gelieerde audits uit te (laten) voeren bij Dienstverlener. De audit kan betrekking hebben op, maar is niet beperkt tot, een bepaald onderdeel van de dienstverlening, of de naleving van wettelijke verplichtingen door Dienstverlener ter zake waarvan VRNHN, bij niet naleving door Dienstverlener, het risico loopt door derden te worden beboet of anderszins aansprakelijk te worden gesteld. Dienstverlener verleent hiertoe alle noodzakelijke medewerking, waaronder begrepen het verlenen van toegang tot bedrijfslocaties van Dienstverlener en het actief en direct verstrekken van verzochte informatie. Deze medewerking verleent Dienstverlener ook voor de uitvoering van audits ten behoeve van de jaarverslaglegging van VRNHN. De

verdeling van de aan de audit verbonden kosten zal onderdeel van het voorafgaand overleg vormen, waarbij als uitgangspunt geldt dat deze kosten voor rekening van Dienstverlener zijn indien uit de audit blijkt dat sprake was van substantiële tekortkoming aan de zijde van Dienstverlener.

Exitbepaling

Bij beëindiging van deze Overeenkomst op welke wijze dan ook verleent Dienstverlener volledige medewerking aan de overdracht van de dienstverlening aan VRNHN dan wel aan een door VRNHN aan te wijzen derde, zodat overdracht op de kortst mogelijke termijn mogelijk is en de continuïteit van de dienstverlening aan VRNHN maximaal gewaarborgd wordt.

Overleg, Contactpersonen en Managementinformatie

In onderstaand overzicht is neergelegd wie de eerste contactpersonen van Partijen zijn en wat hun respectievelijke bevoegdheden zijn. Voor zover niet uitdrukkelijk anders vermeld, zijn de contactpersonen gerechtigd afspraken te maken op het operationele vlak, maar zij zijn niet bevoegd wijzigingen in deze Overeenkomst aan te brengen. Mededelingen, aanwijzingen en instructies door en aan VRNHN en Dienstverlener zullen worden gedaan door en aan de contactpersonen. Partijen brengen elkaar direct schriftelijk op de hoogte van een wijziging van de contactpersonen.

Contactpersonen VRNHN:	
Naam	
Functie	
Bevoegdheden	
Naam	
Functie	
Bevoegdheden	
Naam	
Functie	
Bevoegdheden	

Contactpersonen Dienstverlener:	
Naam	
Functie	
Bevoegdheden	
Naam	
Functie	
Bevoegdheden	
Naam	
Functie	
Bevoegdheden	

Herzieningen

Deze Overeenkomst volgt de herzieningen zoals bepaald in de Offerteleidraad en kan alleen worden herzien of aangevuld door een zowel door VRNHN als de Dienstverlener ondertekend geschrift. In geval van afwijkingen van deze Overeenkomst of van de algemene voorwaarden, dient dit geregistreerd te

worden in het Afsprakenregister en op directieniveau te worden ondertekend, dan wel door de - eventueel - daartoe geautoriseerde personen, zoals vastgelegd in paragraaf "Overleg, Contactpersonen en Managementinformatie", teneinde deze afwijkingen geldigheid te verlenen.

Eenzijdige aanpassingen door de Dienstverlener maken de Overeenkomst ongeldig.

Afwijking van AIVD NHN 2019

Partijen zijn overeengekomen op de volgende punten af te wijken van de AIVD NHN 2019: xxx

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud door:

Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

Naam: M. Smeekes

Functie: directeur veiligheidsregio

Handtekening:

<dienstverlener>.

Naam:

Functie:

Handtekening:

.....
Datum:

.....
Datum: