



Bijlage B Definitieve concept Overeenkomst

Auteur: Concern Inkoop gemeente Hilversum

Datum: 3 september 2020

Naam aanbesteding: Vaste telefonie en mobiele telefoons

Kenmerk: 639368

OVEREENKOMST

inzake

Vaste telefonie en mobiele telefoons

Perceel 1: Vaste telefonie

of

***Perceel 2: Levering mobiele telefoons
en bijbehorende aanverwante dienstverlening***

tussen

Gemeente Hilversum

en

<naam Leverancier>

Zaaknummer xxxxxx

DE ONDERGETEKENDEN:

De gemeente Hilversum, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <functie en naam>, hierna te noemen: Opdrachtgever

en

<naam en rechtsvorm Leverancier>, gevestigd te <plaats> aan <adres>, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <functie en naam>, hierna te noemen: Leverancier

gezamenlijk aan te duiden als Partijen

OVERWEGENDE:

1. dat Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan het beoogde gebruik van *Vaste telefonie (Perceel 1) Of Levering mobiele telefoons en bijbehorende aanverwante dienstverlening (Perceel 2)* zoals ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor Leverancier (al dan niet op basis van het Bestek of andere aan de Overeenkomst voorafgaande documenten) bekend was of op grond van artikel 3 GIBIT voor Leverancier bekend behoorde te zijn, een en ander voor zover dat gebruik in onderhavige Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt;
2. dat Opdrachtgever hiervoor een Europese openbare aanbesteding heeft gehouden, die op 25 juni 2020 is gepubliceerd op TenderNed met de daarbij behorende documentatie, onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
3. dat Leverancier zich daarbij in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van wat Opdrachtgever met de opdracht wil bereiken;
4. dat Leverancier op <datum> een offerte heeft uitgebracht (kenmerk:);
5. dat de opdracht aan Leverancier is gegund bij brief van <datum>;
6. dat Partijen hun afspraken wensen vast te leggen in deze Overeenkomst.

KOMEN OVEREEN ALS VOLGT:**Artikel 1 Begrippen**

1. In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de GIBIT (bijlage 3) en/of in het Bestek van Opdrachtgever (bijlage 1).
2. **Begrippen die niet worden genoemd in artikel 1 van de GIBIT en/of in het Bestek van Opdrachtgever, komt de volgende betekenis toe:**

Aflevering	Het verschaffen van het bezit van de ICT Prestatie aan Opdrachtgever.
-------------------	--

Goedkeuring	Controle of de ICT Prestatie in fysiek onbeschadigde staat is afgeleverd.
-------------	---

Artikel 2 Voorwerp van de Overeenkomst

- Opdrachtgever verleent aan Leverancier opdracht tot het leveren van de ICT Prestatie, zoals beschreven in:
 - deze Overeenkomst;
 - het Bestek, zoals gewijzigd door/in de Nota's van Inlichtingen;
 - de Verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier;
 - de GIBIT (versie 2016);
 - *Perceel 1: de verslagen van de PoC en de Verificatiegesprekken; Of*
 - *Perceel 2: het verslag van het Verificatiegesprek;*
 - de offerte van Leverancier.
 welke opdracht Leverancier bij deze aanvaardt.
- De volgende Bijlagen maken integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst:

Bijlage 1	het Bestek "Vaste telefonie en mobiele telefoons v1.2d" (zaaknummer: 639368), inclusief de bijlagen en de Nota van Inlichtingen ronde 1 d.d. <datum> en ronde 2 d.d. <datum>;
Bijlage 2	de Verwerkersovereenkomst <i>Vaste telefonie (Perceel 1) en of Levering mobiele telefoons en bijbehorende aanverwante dienstverlening (Perceel 2)</i> tussen Opdrachtgever en Leverancier;
Bijlage 3	GIBIT (versie 2016);
<i>Bijlage 4</i>	<i>Perceel 1: het verslag van het Verificatiegesprek 1 d.d. <datum>, het verslag van PoC d.d. <datum>; en het verslag van het Verificatiegesprek 2 d.d. <datum>; Of</i>
<i>Bijlage 4</i>	<i>Perceel 2: het verslag van het Verificatiegesprek d.d. <datum>;</i>
Bijlage 5	Exit-plan d.d. <datum>;
Bijlage 6	de Inschrijving van Leverancier (kenmerk:) d.d. <datum>.
- De in het eerste lid bedoelde activiteiten zullen plaatsvinden onder de voorwaarden als beschreven in deze Overeenkomst en de hierin genoemde bijlagen (hierna gezamenlijk: "de Overeenkomst").
- In geval van strijdigheid tussen deze Overeenkomst en een of meer van de in het vorige lid genoemde bijlagen, prevaleert het gestelde in de Overeenkomst en voor het overige prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde, met dien verstande dat de Nota's van Inlichtingen prevaleren boven het Bestek, waarbij laatstgenoemde Nota van Inlichtingen prevaleert boven de eerstgenoemde.
- Wijzigingen van deze Overeenkomst of aanvullingen daarop worden eerst rechtsgeldig en bindend voor Partijen, nadat zij schriftelijk, in de vorm van een aan deze overeenkomst te hechten ondertekende bijlage, tussen Opdrachtgever en Leverancier zijn overeen gekomen.
- Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de GIBIT (versie 2016), zoals bijgesloten als bijlage, voor zover daar bij deze Overeenkomst niet van wordt afgeweken. Leverancier verklaart een exemplaar van de GIBIT (versie 2016) te hebben ontvangen.
- De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Leverancier is uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 3 Specificaties

1. Tot het Overeengekomen gebruik behoort dat de ICT Prestatie voldoet aan hetgeen beschreven is in de in artikel 2 lid 1 genoemde documenten *en de getoonde functionaliteiten tijdens de PoC (Perceel 1).*
2. Leverancier garandeert dat de ICT Prestatie zal voldoen aan de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen en overige normen zoals opgenomen in de GIBIT en in de in artikel 2 lid 1 genoemde documenten.
3. *Als aanvulling op artikel 3 lid 1, de Leverancier garandeert dat de Prestatie tevens voldoet aan de getoonde functionaliteit tijdens de PoC welke onderdeel is van Perceel 1 Vaste telefonie.*

Artikel 4 Totstandkoming, tijdsplanning en duur van de Overeenkomst

1. Deze Overeenkomst komt tot stand door ondertekening daarvan door beide Partijen.
2. Deze Overeenkomst wordt aangegaan voor de initiële duur van zesendertig (36) maanden, ingaande op **<datum van ingang Overeenkomst>** en derhalve van rechtswege eindigende op **<datum>**.
3. Deze Overeenkomst kan twee (2) maal voor de duur van maximaal twaalf (12) maanden worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden. Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de optie tot verlenging, deelt Opdrachtgever dit, schriftelijk, uiterlijk twee (2) maanden voor het einde van de looptijd aan de Leverancier mee.
4. De looptijd van de Gebruiksrechten en het Onderhoud is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.

Artikel 5 Nadere opdrachten

1. Opdrachtgever is gerechtigd gedurende de looptijd van deze Overeenkomst Nadere opdrachten te verstrekken tot het leveren van extra producten dan wel diensten. Leverancier is verplicht die Nadere opdrachten uit te voeren overeenkomstig de voorwaarden van deze Overeenkomst.
2. Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Overeenkomst Nadere opdrachten te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Leverancier kan derhalve generlei aanspraken maken op het verkrijgen van Nadere opdrachten gedurende de looptijd van deze Overeenkomst.
3. De voorwaarden van deze Overeenkomst zijn integraal van toepassing op alle Nadere opdrachten die gedurende de looptijd van deze Overeenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en Leverancier anderzijds worden gesloten met betrekking tot opdrachten tot het verrichten van in het Bestek gespecificeerde Diensten en Leveringen, tenzij in een Nadere opdracht uitdrukkelijk schriftelijk van deze Overeenkomst wordt afgeweken.
4. In een Nadere opdracht wordt vastgelegd met betrekking tot welke specifieke Diensten en/of Leveringen en gedurende welke periode de desbetreffende Nadere opdracht wordt aangegaan.
5. Gestanddoeningstermijn van een nadere offerte is minimaal 30 kalenderdagen.
6. Nadere opdrachten eindigen op het moment dat de Overeenkomst eindigt.

Artikel 6 Implementatie en Levering

1. *Het implementatieplan t.b.v. Vaste telefonie (Perceel 1) wordt direct na inwerkingtreding Overeenkomst door Leverancier in nader overleg opgesteld, waarbij het Bestek en het bijbehorende Programma van Eisen (bijlage 1) en de toezeggingen van Leverancier in de Inschrijving (bijlage 6) input geven aan het plan. De implementatie wordt conform dit plan uitgevoerd.*

Of

Het implementatieplan t.b.v. Levering mobiele telefoons en bijbehorende aanverwante dienstverlening (Perceel 2) t.b.v. de gevraagde optionele SMP-oplossing wordt binnen twee weken na ondertekening Nadere opdracht door Leverancier in nader overleg opgesteld, waarbij het Bestek en het bijbehorende Programma van Eisen (bijlage 1) en de toezeggingen van Leverancier in de Inschrijving (bijlage 6) input geven aan het plan. De implementatie van de SMP-oplossing wordt conform dit plan uitgevoerd.

2. *De Implementatie t.b.v. Vaste telefonie (Perceel 1) dient uiterlijk binnen drie (3) maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst te zijn voltooid.*

Of

De Implementatie t.b.v. Levering mobiele telefoons en bijbehorende aanverwante dienstverlening (Perceel 2) betreffende de optionele SMP-oplossing, deze dient uiterlijk binnen vier (4) weken na ondertekening Nadere opdracht voor deze SMP-oplossing te zijn voltooid.

3. *De levering van de mobiele toestellen t.b.v. Levering mobiele telefoons en bijbehorende aanverwante dienstverlening (Perceel 2) dient binnen zes (6) weken na afroep door Leverancier uitgevoerd te worden.*
4. De levering van de bestelde producten en/of diensten geschiedt door de Leverancier op de overeengekomen afleverdag(en) en op overeengekomen afleveradres(sen). De Leverancier draagt alle kosten en risico's die verbonden zijn aan het vervoer van de producten naar het overeengekomen afleveradres.
5. Leverancier voorziet leveringen van een deugdelijke verpakking en etikettering waarop duidelijk is aangegeven voor welke besteller de levering bestemd is.

Artikel 7 Productconformiteit

1. De geleverde producten en diensten dienen te blijven voldoen aan de functionele specificaties, welke zijn gesteld in de offerteaanvraag gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
2. Leverancier garandeert dat het de door Leverancier te leveren product(en) gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft. Het product voldoet in alle opzichten aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
3. Geleverde producten dienen de eigenschappen te bezitten die de Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst mag verwachten. Indien er sprake is van non-conformiteit, dan kan Opdrachtgever de correcte nakoming van de Overeenkomst van Leverancier eisen. Hieronder valt ook het op

kosten van Leverancier terughalen van het geleverde product en het zorgdragen voor de levering van een product dat wel voldoet aan de Overeenkomst.

4. Leverancier garandeert dat het product voldoet aan de eigenschappen zoals genoemd in de: technische specificatie, brochures, reclame uitingen e.d. van de fabrikant; het product die eigenschappen bezit die te verwachten zijn bij normaal gebruik.
5. Leverancier garandeert dat het product in overeenstemming is met eventueel gedane toezeggingen door Leverancier.
6. Indien de Leverancier de installatie van het product verzorgt, wordt een niet juiste installatie gezien als een gebrek binnen de Overeenkomst. Hetzelfde geldt indien Opdrachtgever de installatie doet op basis van een fabriekshandleiding of –instructie en de fabriekshandleiding of –instructie blijkt niet juist of volledig te zijn.
7. Indien Leverancier niet in staat is het gevraagde te leveren, of binnen de gestelde randvoorwaarden te leveren, staat het Opdrachtgever vrij om buiten de Overeenkomst een uitvraag in de markt te zetten op een door Opdrachtgever gepaste wijze.

Artikel 8 Acceptatie

1. Leverancier neemt in het migratieplan een acceptatieprocedure op. Dit conform artikel 7 GIBIT.
2. De in het kader van de acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) planningen dienen te passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan en mogen niet tot vertraging leiden.

Artikel 9 Onderhoud en ondersteuning

1. De Leverancier verricht het Onderhoud en de ondersteuning aan de ICT Prestatie (artikel 8 GIBIT) conform het Bestek, inclusief de bijlagen en de Nota's van Inlichtingen. Onder Onderhoud wordt verstaan (artikel 1.21 GIBIT): het geheel van Correctief Onderhoud, Preventief Onderhoud, Innovatief Onderhoud en gebruikersondersteuning, een en ander zoals nader uitgewerkt in de GIBIT.

Artikel 10 Exit-regeling

1. Leverancier verplicht zich reeds nu om een exit-plan als bedoeld in artikel 22 GIBIT op te stellen. Het exit-plan wordt nader uitgewerkt in een na overleg op te stellen bijlage, waarbij in ieder geval het bepaalde in de artikelen 22.3 t/m 22.5 van de GIBIT in acht wordt genomen.
2. Leverancier verplicht zich om na afroep van dit exit-plan als bedoeld in artikel 22 GIBIT binnen 2 weken uitvoer te geven aan dit plan.
3. In afwijking van Gibit artikel 22.2 en 22.5 mag de Leverancier een eenmalige vergoeding vragen na afroep van het exit-plan van € 2.500,- excl. BTW.

Artikel 11 Verwerking persoonsgegevens

1. Leverancier handelt als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
2. De Verwerkersovereenkomst is opgenomen in Bijlage 2.

Artikel 12 Tarieven en overige financiële bepalingen

1. De prijzen en tarieven voor diverse vormen van producten en de dienstverlening van Leverancier zijn vastgelegd in het aanbod van de Inschrijver (bijlage 6). Alle genoemde prijzen zijn exclusief het geldende BTW percentage.
2. Alle geldbedragen zijn vastgesteld in Euro's. Veranderingen in de ruilverhoudingen tussen de Euro en andere valuta hebben geen effect op de prijzen.
3. De tarieven zijn gebaseerd op de aflevercondities DDP en nader in de bestelopdracht of aan te geven afleverlocatie volgens INCOTERMS 2010.
4. De prijzen en tarieven dienen integraal ("All-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in het Bestek gestelde Eisen en Gunningscriteria (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, (installatie)materiaal, opslagkosten en voorraadbeheer, transportkosten, reiskosten, brandstofkosten, afschrijvingen vervoersmiddelen, personele kosten, analyses, kosten voor overleg en advisering, kosten voor managementrapportages, support en/of additionele diensten en dergelijke), licenties, verzekeringen, afvalbeheersbijdrage, belastingen, heffingen, winst en opslag, etc.). Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf.

In afwijking van het bepaalde in artikel 9.6 van de GIBIT staan de integrale (All-in) tarievenprijzen voor de aangeboden diensten vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (dus inclusief de optie jaren). Prijzen voor de aangeboden diensten kunnen per contractjaar worden verhoogd of verlaagd conform de hieronder genoemde index. De eerste verhoging (bij verhoging van het indexcijfer) dan wel verlaging (bij verlaging van het indexcijfer) van de prijzen kan per 1 januari 2022 plaatsvinden. Uiterlijk op 1 november van het lopende jaar dient Leverancier een onderbouwd voorstel tot prijsaanpassing in. Na schriftelijke overeenstemming tussen Opdrachtgever en Leverancier geldt deze prijsaanpassing voor de periode 1 januari t/m 31 december van het volgend jaar. De onderbouwing dient gebaseerd te zijn op de CBS-prijsindex: "Contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100)".

5. Leverancier factureert in afwijking van artikel 9.2 van de GIBIT als volgt:
 - a) *Voor Perceel 1, Leverancier factureert in afwijking van artikel 9.2 van de GIBIT indien er een Opdracht of Nadere opdracht (levering van een extra product of dienst) is verstrekt als volgt:*

Initiële Opdracht

Voor de initiële Opdracht / oplevering geldt de volgende facturatie verdeling voor producten (toestellen en accessoires):

- *15% na bevestigen bestelling product;*
 - *85% na (volledige) aflevering op locatie.*
- of indien dit in het proces van Opdrachtnemer beter uitkomt:***
- ***100% na (volledige) aflevering op locatie."***

Voor de initiële Opdracht / oplevering geldt de volgende facturatie verdeling voor de eenmalige dienst kosten (implementatie, koppeling datacenter, plaatsing toestellen):

- *15% na bevestigen bestelling dienst;*
- *65% na oplevering (volledige implementatie) van de dienst;*
- *20% bij bedrijfsvaardige oplevering (van de implementatie) c.q. schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.*

Periodieke dienst kosten (kosten voor Abonnementen en Ondersteuning & support) volgende uit de initiële Opdracht worden maandelijks na bedrijfsvaardige oplevering achteraf voor 100% gefactureerd.

Nadere opdracht

Nadere opdrachten <€10.000 (excl. BTW), indien er een (Nadere) opdracht is verstrekt, eenmalig (toestellen en accessoires) of periodieke kosten (kosten voor Abonnementen) maandelijks 100% achteraf.

Nadere opdrachten ≥ €10.000 (excl. BTW), hier geldt de volgende facturatieverdeling:

- 15% na bevestigen bestelling product en of dienst;
- 85% na aflevering op locatie dan wel oplevering van de dienst. In geval dat er producten en diensten worden afgenomen geldt dat beide moeten opgeleverd aan Opdrachtgever.

Periodieke dienst kosten (kosten voor Abonnementen) voortvloeiend uit een (afgeronde) Nadere opdracht worden maandelijks achteraf voor 100% gefactureerd.

Of

- b) Voor Perceel 2, Leverancier factureert in afwijking van artikel 9.2 van de GIBIT indien er een Opdracht of Nadere opdracht (levering van een extra product of dienst) is verstrekt als volgt:

Initiële opdracht

Voor de initiële Opdracht / oplevering geldt de volgende facturatie verdeling voor producten (Mobiele toestellen, case, screen protectors en eventuele headsets):

- 15% na bevestigen bestelling product;
- 85% na volledige aflevering initiële opdracht op locatie(s) .

Voor de initiële opdracht / oplevering geldt de volgende facturatie verdeling voor de dienst eenmalige SMP implementatie vergoeding (implementatie SMP):

- 15% na bevestigen bestelling dienst;
- 65% na oplevering (volledige implementatie) van de dienst;
- 20% bij bedrijfsvaardige oplevering (van de implementatie) c.q. schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.

Periodieke diensten voor toesteldienstprijs (SMP-abonnement) volgende uit de initiële opdracht worden na bedrijfsvaardige oplevering maandelijks achteraf voor 100% gefactureerd.

Nadere opdrachten

Nadere opdrachten <€30.000 (excl. BTW), indien er een (Nadere) opdracht is verstrekt, eenmalig of maandelijks 100% achteraf dit na volledige af of oplevering.

Nadere opdrachten ≥ €30.000 (excl. BTW), hier geldt de volgende facturatieverdeling:

- 15% na bevestigen bestelling product en of dienst;
- 85% na (totale) aflevering op locatie dan wel oplevering van de dienst. In geval dat er producten en diensten worden afgenomen geldt dat beide moeten opgeleverd aan Opdrachtgever.

Periodieke diensten voor toesteldienstprij (SMP-abonnement) volgende uit een Nadere opdracht worden maandelijks achteraf voor 100% gefactureerd.

6. In aanvulling op artikel 9.2 van de GIBIT geldt dat de factuur voldoende gespecificeerd dient te zijn en dat deze, naast de wettelijke eisen, minimaal het volgende dient te bevatten:
 - a) Door belastingdienst gestelde eisen.
 - b) Verplichtingenummer.
 - c) De factuurperiode, waarover gefactureerd wordt.
 - d) Omschrijving van dienst/product, indien van toepassing de aantallen.
7. Leverancier verzendt de factuur aan Opdrachtgever elektronisch als PDF-bestand naar factuur@hilversum.nl of als e-factuur via het netwerk van Simplerinvoicing (ION) 0000 0001 0019 4191 400.
8. Indien blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de betaling op te schorten, totdat overeenstemming is bereikt tussen beide Partijen.
9. Op verzoek van de Opdrachtgever kan de frequentie van de facturering worden aangepast. Het omschakelen naar een andere wijze van facturering geschiedt in overleg en kosteloos.

Artikel 13 Contactpersonen, bevoegdheden en rapportages

1. De namen en contactgegevens van de contactpersonen voor Opdrachtgever en Leverancier worden per e-mail uitgewisseld.
2. Tenzij vooraf door de ene Partij uitdrukkelijk schriftelijk aan de andere Partij van het tegendeel mededeling wordt gedaan, zijn de bedoelde contactpersonen bevoegd de partij die hen heeft aangewezen, in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst en de Nadere opdrachten te vertegenwoordigen, en in dat kader aanvullende of afwijkende afspraken te maken. Tot wijziging van deze Overeenkomst zelf zijn zij niet bevoegd.
3. Er vindt een evaluatiegesprek plaats tussen Leverancier en Opdrachtgever op de locatie van Opdrachtgever. Een verslag van dit gesprek wordt binnen vijf (5) Werkdagen opgesteld door Leverancier. De frequentie hiervan is: *voor Perceel 1, twee (2) keer per jaar en voor Perceel 2, één (1) keer per jaar.*
4. Opdrachtgever verlangt in de tweede week na afloop van ieder kwartaal een managementrapportage in Word of Excel van de Leverancier. De onderwerpen worden in overleg tussen de Opdrachtgever en Leverancier nader bepaald, maar bevatten ten minste een overzicht met de volgende kwalitatieve en kwantitatieve informatie:
Voor Perceel 1 Vaste telefonie:
 - *Overzicht geleverde dienstverlening qua beschikbaarheid,*
 - *Overzicht van aantal abonnementen (inclusief plus en min) en financiële waarde,*
 - *Totale omzet (cumulatief per jaar),*
 - *Doorlooptijden (aan)meldingen (onderscheid in reactie-, aanvangs- en Oplostijd),*
 - *Het aantal klachten inclusief reden van beklag,*
 - *Oplostijden klachten,*
 - *Indien van toepassing het aantal retouren inclusief reden van retourneren,*
 - *Ontwikkelingen (Functioneel),*
 - *Security (Beveiligingsincidenten, informatie over de jaarlijkse audit).*

Of

Voor Perceel 2 Levering mobiele telefoons en bijbehorende aanverwante dienstverlening:

- *Overzicht geleverde dienstverlening qua beschikbaarheid (Indien SMP oplossing wordt afgenomen),*
- *Overzicht van Mobiele telefoons, weggezet in aantallen en financiële waarde,*
- *Overzicht van ingeleverde telefoons in aantal,*
- *Totale omzet (cumulatief per jaar),*
- *Doorlooptijden (aan)meldingen (onderscheid in reactie-, aanvangs- en Oplostijd),*
- *Indien van toepassing het aantal retouren inclusief reden van retourneren,*
- *Het aantal klachten inclusief reden van beklag,*
- *Oplostijden klachten,*
- *Ontwikkelingen functioneel,*
- *Security (Beveiligingsincidenten, informatie over de jaarlijkse audit).*

5. De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal per e-mail naar de contactpersoon van Opdrachtgever gestuurd. De 4^e kwartaalrapportage wordt gecombineerd met de jaarrapportage.

Artikel 14 Boete

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 15 van deze Overeenkomst is Leverancier, indien hij de door of namens Opdrachtgever gegeven opdrachten niet nakomt, een direct opeisbare boete verschuldigd van € 2.500,- per gebeurtenis, met dien verstande dat voor iedere week dat de overtreding voortduurt deze boete wordt verhoogd met € 2.500,- met een maximum van € 25.000,- per gebeurtenis. Deze boete komt Opdrachtgever toe onverminderd alle overige rechten van Opdrachtgever, waaronder begrepen het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 15 Geheimhouding

1. In aanvulling op artikel 15.2 van de GIBIT is Leverancier verplicht om op eerste verzoek van Opdrachtgever Personeel en andere ingeschakelde hulppersonen een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen.
2. In afwijking van het bepaalde in artikel 15.4 van de GIBIT geldt dat indien Leverancier, personeel van Leverancier en andere door Leverancier ingeschakelde hulppersonen de in artikel 15 GIBIT opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, Leverancier aan Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd is van € 50.000,- voor iedere inbreuk, onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 13 GIBIT).

Artikel 16 Ontbinding

1. **Artikel 20.11 van de GIBIT wordt als volgt gewijzigd: in de aanhef moet voor de zinsnede “binnen twaalf (12) maanden” worden gelezen: “binnen drie (3) maanden”.**
2. In aanvulling op artikel 20.11 onder viii van de GIBIT kan Opdrachtgever de Overeenkomsten en alle daarmee samenhangende overeenkomsten door middel van een aangetekend schrijven ontbinden binnen **drie (3)** maanden nadat Opdrachtgever constateert dat zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Leverancier de volgende uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 voordoen:
 - *Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal of arbeidsrecht*
 - *Faillissement, insolventie of gelijksoortig*
 - *Vervalsing van de mededinging*

- *Belangenconflict*
 - *Betrokken bij de voorbereiding*
 - *Valse verklaring*
 - *Onrechtmatige beïnvloeding*
3. Opdrachtgever heeft het recht gedurende de Overeenkomst bewijsstukken en/of verklaringen op te vragen als bewijs dat geen van de in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en de het vorige lid genoemde situaties van toepassing is op Leverancier en als bewijs dat Contractant blijvend voldoet aan de tijdens de aanbestedingsprocedure gestelde Geschiktheidseisen.
 4. In aanvulling op artikel 20.11 van de GIBIT kan Opdrachtgever de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten door middel van een aangetekend schrijven ontbinden binnen **drie (3)** maanden nadat Opdrachtgever constateert uit de bewijsstukken, bedoeld in het vorige lid, dat Leverancier niet meer voldoet aan de in de aanbestedingsprocedure gestelde Geschiktheidseisen, of indien Leverancier deze bewijsstukken niet of niet tijdig heeft verstrekt.
 5. **<Indien van toepassing> In aanvulling op artikel 20.11 van de GIBIT kan Opdrachtgever de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten door middel van een aangetekend schrijven ontbinden binnen drie (3) maanden nadat is gebleken dat zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van de door Leverancier ingeschakelde derde(n) uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 voordoen en Leverancier de derde(n) niet of ingevolge het bepaalde in artikel 23 lid 3 niet meer kan vervangen.**
 6. **<Indien van toepassing> In aanvulling op artikel 20.11 van de GIBIT kan Opdrachtgever de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten door middel van een aangetekend schrijven ontbinden binnen drie (3) maanden nadat is gebleken dat Leverancier geen derde meer kan inzetten om te voldoen aan een of meer geschiktheidseisen en Leverancier niet zelfstandig aan de geschiktheidseisen kan voldoen.**
 7. Prestaties die op het moment van ontbinding als bedoeld in artikel 20.11 onder viii en lid 2 van deze Overeenkomst zijn verricht en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen, worden niet door de ontbinding getroffen, tenzij de Leverancier met betrekking tot die prestaties in verzuim is. Bedragen die op die prestaties betrekking hebben en al zijn gefactureerd blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding onmiddellijk opeisbaar.
 8. Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de Overeenkomst voort te blijven duren, blijven na ontbinding van deze Overeenkomst, als bedoeld in artikel 20.11 van de GIBIT en lid 2 van deze Overeenkomst bestaan. Tot de verplichtingen behoren onder meer, doch niet beperkt tot, geschillenbeslechting, forumkeuze en toepasselijk recht.
 9. Partijen treden in overleg over de afhandeling van overige, nog lopende, verplichtingen.

Artikel 17 Opzegging bij wezenlijke wijziging

1. Deze Overeenkomst kan tussentijds worden opgezegd door Opdrachtgever, indien de Opdracht niet ongewijzigd in stand kan blijven en de wijziging zodanig is dat er sprake is van een wezenlijke wijziging in de zin van de Aanbestedingswet 2012.

Artikel 18 Social Return

1. Leverancier verplicht zich ter hoogte van 5% van de contractwaarde (zijnde) invulling te geven aan Social Return, via de bouwblokkenmethode als beschreven in Bijlage 1 van deze

Overeenkomst. Leverancier neemt daartoe uiterlijk één (1) week na de ingangsdatum van deze Overeenkomst contact op met de Social Return Officer van Opdrachtgever.

Artikel 19 Overmacht

1. In afwijking van artikel 20.13 van de GIBIT is Opdrachtgever gerechtigd deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang (gedeeltelijk) te ontbinden, indien de overmachtstoestand, als bedoeld in artikel 16 van de GIBIT 30 aaneengesloten dagen heeft geduurd.

Artikel 20 Integriteitsverklaring

1. Leverancier verklaart dat hij in het kader van de gunning van deze Overeenkomst en evenmin ter verkrijging van Nadere opdrachten, 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.

Artikel 21 Beëindiging Combinatie (indien van toepassing)

1. In aanvulling op artikel 20.11 onder viii van de GIBIT is Opdrachtgever gerechtigd, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst door middel van een aangetekende brief binnen twaalf maanden te ontbinden nadat de combinatie, waarmee Leverancier de onderhavige Opdracht uitvoert, wordt ontbonden en uit overleg tussen Opdrachtgever en Leverancier is gebleken dat er geen redenen of mogelijkheden zijn om deze Overeenkomst voort te zetten.

Artikel 22 Onderaanneming (indien van toepassing)

1. Leverancier mag tijdens de contractperiode slechts een onderaannemer vervangen (en/of inschakelen) na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. De vervangende onderaannemer moet voldoen aan alle in Bijlage 1 gestelde eisen. De goedkeuring wordt in ieder geval niet verleend als dit een wezenlijke wijziging van de Opdracht, in de zin van de Aanbestedingswet 2012 oplevert of kan opleveren.

Artikel 23 Vervanging Derde(n) (indien van toepassing)

1. Indien op de derde op wie Leverancier een beroep doet ten aanzien van een of meer geschiktheidseisen, een verplichte uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en/of een van de facultatieve uitsluitingsgronden, weergegeven in het derde lid, van toepassing is (geworden), gaat Leverancier binnen twee (2) weken over tot vervanging van de derde.
2. Vervanging van de derde, als bedoeld in het eerste lid, is alleen mogelijk na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. De derde moet voldoen aan de door de Opdrachtgever in Bijlage 1 gestelde geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht en op hem mag geen grond voor uitsluiting, als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012, en geen van de uitsluitingsgronden, die zijn weergegeven in het derde lid, als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012, van toepassing zijn.
De volgende uitsluitingsgronden, als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012, zijn van toepassing:
 - Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal of arbeidsrecht
 - Faillissement, insolventie of gelijksoortig
 - Vervalsing van de mededinging
 - Belangenconflict
 - Betrokken bij de voorbereiding
 - Valse verklaring

- Onrechtmatige beïnvloeding
- 3. Leverancier mag een derde tijdens de looptijd van de overeenkomst (inclusief evt. verlengingen), maximaal tweemaal vervangen.

Artikel 24 Eigendomsoverdracht

1. De eigendom van de geleverde ICT Prestatie gaat over op het moment van Aflevering, waar nodig na eventuele installatiewerkzaamheden die daarmee gepaard gaan. Het risico gaat over op de Opdrachtgever na Goedkeuring van de ICT Prestatie door de Opdrachtgever. De Goedkeuring zal plaatsvinden binnen twee (2) Werkdagen na Aflevering.

Artikel 25 Slotbepaling

1. Leverancier dient Opdrachtgever van elke substantiële wijziging in de situatie van Leverancier en/of diens bedrijf, die van invloed kan zijn op de uitvoering van deze Overeenkomst op de hoogte stellen.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend:

Hilversum, <datum>

<plaats>, <datum>

Gemeente Hilversum

<Leverancier>

<functie>

<functie>

<naam>

<naam>