

## Overeenkomst voor Telefooncentrale-applicatie HLTsamen

### ONDERGETEKENDEN

1. De publiekrechtelijke rechtspersoon Werkorganisatie HLTsamen, gevestigd te aan de Hoofdstraat 115 te Hillegom, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw A. Weitenberg hierna ook: 'Opdrachtgever';

en

2. <naam opdrachtnemer>, gevestigd te <invullen> te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door X, hierna ook: "Opdrachtnemer";

Hierna gezamenlijk ook te noemen: "Partijen"

### NEMEN IN OVERWEGING

1. Opdrachtgever wenst een overeenkomst voor de een Telefooncentrale-applicatie af te sluiten.
2. Opdrachtgever heeft hiertoe een Europese openbare aanbesteding gepubliceerd <invullen onderwerp> op d.d. <invullen datum> met referentienummer <invullen>.
3. De doelstelling, context, voorschriften en eisen bij de uitvoering van de opdracht zijn vastgelegd in het aanbestedingsdocument inclusief bijlagen.
4. Opdrachtnemer heeft een inschrijving uitgebracht d.d.<invullen datum en evt kenmerk>
5. De inschrijving van Opdrachtnemer de economisch meest voordelige inschrijving is op grond van de beoordeling die is uitgevoerd en de opdracht daarom aan hem is gegund.
6. De aanbestedingsdocumenten, inclusief de genoemde bijlagen in artikel 8, maken integraal deel uit van deze overeenkomst. Deze overeenkomst legt de wederzijdse rechten en verplichtingen tussen Partijen vast, zoals deze bij de uitvoering van de opdracht zullen gelden.

### EN KOMEN DAAROM OVEREEN:

#### Artikel 1 Opdrachtomschrijving

1. De opdracht bestaat uit diensten en leveringen zoals in het aanbestedingsdocument onder paragraaf <nummer> is beschreven.
2. Uitvoering van de diensten en leveringen door de Opdrachtnemer als bedoeld in lid 1 van dit artikel geschiedt onder de voorwaarden en bedingen van deze overeenkomst inclusief bijlagen.

#### Artikel 2 Duur van de overeenkomst

1. De overeenkomst gaat in op het moment waarop deze door beide partijen is ondertekend en eindigt van rechtswege na 36 maanden.

2. De Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst met maximaal twee (2) jaar tweemaal éézijdig te verlengen.
3. De Opdrachtgever zal minimaal 3 maanden voor de einddatum van de overeenkomst schriftelijk kenbaar maken aan de Opdrachtnemer of zij gebruik maakt van het recht tot verlenging.
4. Looptijd van de Gebruiksrechten is eeuwigdurend.
5. De looptijd van de Hosting-diensten is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.
6. De volgende onderdelen van de ICT Prestatie worden voor wat betreft looptijd in ieder geval als afzonderlijke Overeenkomsten beschouwd in de zin van artikel 20.3 GIBIT 2020:
  - Onderhoud;
  - Gebruiksrechten;
  - Hosting;
  - Ontwikkeling van maatwerk.
7. Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na de looptijd van de overeenkomst voort te duren, blijven na afloop van deze overeenkomst bestaan. Tot de verplichtingen behoren in ieder geval – maar niet limitatief - geschillenbeslechting, forumkeuze en toepasselijk recht.

### **Artikel 3 Prijs en facturering**

1. De overeengekomen vergoedingen zijn vastgelegd in de inschrijving van Opdrachtnemer (Bijlage D Prijzenblad).
2. De aangeboden eenmalige vergoedingen zijn voor de gehele duur van de overeenkomst vast.
3. De aangeboden periodieke vergoedingen zijn vast voor de eerste periode van 12 maanden, te rekenen en factureren vanaf het moment van in gebruikname voor productieve doeleinden.
4. Tijdens de implementatie wordt een definitief aantal gebruikersprofielen ten behoeve van de eerste maandelijkse facturatie vastgesteld. Wijzigingen in aantal gebruikersprofielen worden bij elke maandelijkse facturatie verwerkt op basis van daadwerkelijk aantal gebruikersprofielen.
5. Betalingsschema voor de éénmalige vergoedingen:
  - 40% na de ondertekening overeenkomst door beide partijen;
  - 30% na in gebruikname voor productieve doeleinden;
  - 30% bij oplevering restpunten, en dus ook de koppelingen en rapportages.**Periodieke vergoedingen: vaste deel maandelijks vooraf; variabel deel maandelijks achteraf.**
6. Voor aanvang van de uitvoering van de opdracht wordt met de Opdrachtgever afgesproken of facturen digitaal of schriftelijk worden ingediend naar het daartoe opgegeven adres. Opdrachtgever ontvangt bij voorkeur elektronische facturen als PDF-bestand. Gedurende de looptijd van de overeenkomst of de uitvoering van de opdracht kan de Opdrachtgever dit wijzigen.
7. Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer in ieder geval:
  - de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen: naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer;
  - het factuuradres van de Opdrachtnemer;
  - het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW;
  - Route- en verplichtingnummer; en
  - eventuele nadere eisen in overleg met de Opdrachtgever.

8. Indien de diensten niet beantwoorden aan de overeenkomst is de Opdrachtgever bevoegd om de betaling naar rato van de tekortkoming geheel of gedeeltelijk op te schorten.
9. Conform artikel 9.8 van GIBIT 2020 schriftelijk overeengekomen indexeringen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op de overeengekomen vergoedingen als bedoeld in artikel 3 lid 3 is van toepassing.

#### **Artikel 4 Meer- en minder werk**

1. Uitvoering en verrekening van eventueel "meer- en/of minderwerk" dient te allen tijde nader door Partijen schriftelijk te worden overeengekomen.
2. De Opdrachtnemer zal de overeenkomst uitvoeren tegen de in zijn inschrijving genoemde vergoedingen in Euro's.
3. Niet redelijkerwijs in de overeenkomst inbegrepen extra prestaties, zijn slechts meerwerk voor zover dit uitsluitend aan de Opdrachtgever is toe te rekenen.
4. Meerwerk zal door de Opdrachtnemer slechts in behandeling worden genomen indien deze tijdig is gemeld (na constatering en voor realisatie) en nadat de inhoud en het budget schriftelijk zijn overeengekomen met de Opdrachtgever.
5. Verrekening van meerwerk of minder werk vindt plaats tegen maximaal de tarieven zoals opgenomen in de inschrijving, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
6. Voor zover prijzen en tarieven van meerwerk of minder werk niet in de inschrijving zijn opgenomen, verplicht de Opdrachtnemer zich ertoe voor meerwerk en minder werk uitsluitend marktconforme tarieven aan te bieden.

#### **Artikel 5 Aanvullende afspraken**

1. Opties zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten maken onderdeel van deze overeenkomst. De Opdrachtgever kan ervoor kiezen om deze opties gedurende de contractperiode af te nemen. Wat niet als een verplichting gezien kan worden. De Opdrachtnemer zal de opties uitvoeren tegen de in zijn inschrijving genoemde vergoedingen in Euro's.
2. De opdrachtnemer verplicht zich om gedurende de looptijd van de overeenkomst een waarde gelijk aan 3% van de uiteindelijke opdrachtwaarde (exclusief BTW en exclusief meer/minderwerk) aan te wenden voor Social Return.
3. Opdrachtnemer neemt 7 werkdagen na de ondertekening van de overeenkomst contact op te nemen met de coördinator SRoI van HLTsamen via [socialreturn@hltsamen.nl](mailto:socialreturn@hltsamen.nl)
4. Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever prestatieafspraken op, waarin de precieze invulling van de Social Return verplichting wordt vastgelegd. Deze prestatieafspraken maken onlosmakelijk deel uit van betreffende overeenkomst.
5. Bij het (onverhoopt) niet (volledig) nakomen van de SRoI-verplichting door de Opdrachtnemer, kan de Opdrachtgever overgaan tot het in rekening brengen van het resterende bedrag van de SRoI-verplichting plus een direct opeisbare boete (deze is maximaal 150% van het bedrag van de SRoI-verplichting die niet is nagekomen).

#### **Artikel 6 Kritieke Prestatie Indicatoren**

1. Bij de uitvoering van de opdracht zal getoetst worden op de volgende Kritieke Prestatie Indicatoren(KPI's):

KPI 1: beschikbaarheid van ~~vaste telefonie en~~ cloud communicatiedienst / telefonie

Opdrachtnemer garandeert een standaard beschikbaarheid van ~~de vaste telefonie en~~ de cloud communicatiedienst / telefonie van minimaal 99,95% aan de hand van een voortschrijdend gemiddelde. Dit gemeten gedurende 24x7x365. De inschrijver dient hiervoor rapportage in te richten en maandelijks op te leveren.

KPI 2: incidenten en changes

Opdrachtnemer garandeert dat de opvolging en oplossing van incidenten en het uitvoeren van changes worden gerealiseerd binnen de in de SLA en DAP overeengekomen tijdspanne. Opdrachtnemer dient hiervoor rapportage in te richten en maandelijks op te leveren. De minimale eisen ten aanzien van het doorvoeren van wijzigingen en het oplossen van incidenten zijn in bijlage X van het aanbestedingsdocument gepubliceerd.

2. KPI's worden maandelijks gemeten over een aaneengesloten periode van 1 jaar (lopend gemiddelde). Indien de minimale norm niet wordt gehaald, is Opdrachtnemer een financiële compensatie verschuldigd aan Opdrachtgever van 10% van de maandelijkse factuur per KPI. Deze financiële compensatie wordt bij de eerstvolgende openstaande factuur ingehouden. Indien bij de eerstvolgende meting de minimale norm alsnog niet wordt gehaald, is Opdrachtnemer een financiële compensatie verschuldigd aan Opdrachtgever van 15% van de maandelijkse factuur per KPI.
3. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om Opdrachtnemer aan te spreken bij het niet nakomen van de contractvoorwaarden. Hij zal Opdrachtnemer schriftelijk op de hoogte stellen van de tekortkomingen en verzoeken om een verbetertraject (binnen 4 weken).
4. Opdrachtgever kan bij het niet of onvoldoende instellen van verbetertrajecten Opdrachtnemer nogmaals schriftelijk wijzen op de onvolkomenheden. Is na deze maatregel nog geen sprake van herstel (meetmoment eerstvolgend maand) dan is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst op te zeggen zonder gerechtelijke interventie.
5. Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal elk kwartaal een evaluatie plaatsvinden o. m. aan de hand van de KPI's.

#### **Artikel 7 Wijziging Overeenkomst**

1. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nadere invulling geven over zaken die verband houden met de overeenkomst. Zulke wijzigingen kunnen overeengekomen worden voor zover geen sprake is van een wezenlijke wijziging als bedoeld in artikel 2.163b Aanbestedingswet 2012.
2. Aanpassing van de overeenkomst zal uitsluitend van kracht zijn of anderszins gelden nadat deze uitdrukkelijk en schriftelijk door beide Partijen is vastgelegd.

#### **Artikel 8 Algemene voorwaarden**

1. Op deze overeenkomst zijn de GIBIT 2020 van toepassing. Deze zijn als bijlage bij de aanbesteding <naam aanbesteding> gepubliceerd.
2. De algemene (verkoop-) voorwaarden van de opdrachtnemer zijn door Partijen uitdrukkelijk niet van toepassing verklaard op onderhavige overeenkomst.
3. Ter afwijking/verduidelijking op de GIBIT 2020 geldt:
  - De implementatie geschiedt volgens een in nader overleg vast te stellen implementatieplan op basis van de inschrijving.

- De implementatie dient uiterlijk op <invullen> te zijn voltooid.
- Bij implementatie van een update zal in afwijking van artikel 8.10 GIBIT 2020, een acceptatieprocedure plaatsvinden.
- De acceptatieprocedure verloopt conform het in nader overleg vast te stellen testprotocol.
- Op verzoek van Opdrachtgever verzorgt Opdrachtnemer de implementatie van updates en upgrades, doch zonder nadere vergoeding.
- Op de Hosting-diensten zijn de Service Levels van toepassing zoals omschreven in een Service Level Agreement. De continuïteitsafspraken zijn nader gespecificeerd in de SLA.

## Artikel 9 Bijlagen

De hieronder genoemde bijlagen maken integraal deel uit van deze overeenkomst en worden verondersteld bekend te zijn bij Partijen.

Ingeval van strijdigheid tussen de bepalingen in de documenten geldt het volgende:

De bepalingen gesteld in deze overeenkomst zijn leidend. Hierna geldt de volgende prevalerende volgorde waarbij de inhoud van het eerst genoemde (bijlage 1) gaat boven de als volgende genoemde (bijlage 2) enzovoort:

- Bijlage 1: <indien van toepassing>Verificatieverslag d.d. < invullen datum>
- Bijlage 2: Nota('s) van Inlichtingen <invullen naam aanbesteding> d.d. < invullen datum>
- Bijlage 3: Verwerkerovereenkomst
- Bijlage 4: Aanbestedingsdocument met referentienummer <invullen referentienummer> voor<invullen onderwerp> inclusief bijlagen.
- Bijlage 5: GIBIT 2020
- Bijlage 6: Service Level Agreement d.d.
- Bijlage 7: De inschrijving van Opdrachtnemer d.d. XXX met kenmerk XXX

**Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt d.d. @@@ te @@@**

De Opdrachtgever  
Voor deze:  
xxxx

De Opdrachtnemer  
Voor deze:  
xxxxxxx

Functie

Functie