



# Overeenkomst Klantgeleidingssysteem gemeente Venlo

Contractnummer 1814421

## Partijen

1. De publiekrechtelijke rechtspersoon gemeente Venlo, te dezen op grond van artikel 171 van de Gemeentewet vertegenwoordigd door burgemeester A. Scholten, handelend ter uitvoering van het collegebesluit ex artikel 160 lid 1 onder e Gemeentewet d.d. <datum> en met nummer <nummer> hierna te noemen: "**Opdrachtgever**";

en

2. <naam>, statutair gevestigd en kantoorhoudende aan de <adres> te <plaats>, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer <nummer>, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam>, hierna te noemen: "**Opdrachtnemer**".

hierna afzonderlijk ook te noemen: "**Partij**" en gezamenlijk te noemen: "**Partijen**".

### nemen in aanmerking dat

- I Opdrachtgever een Europese aanbestedingsprocedure, met kenmerk 1600878-2, is gestart voor de levering van een klantgeleidingssysteem voor Opdrachtgever;
- II Uit deze Europese aanbestedingsprocedure is gebleken dat Opdrachtnemer de Economisch Meest Voordelige Inschrijving heeft gedaan;
- III Opdrachtnemer in staat is om het klantgeleidingssysteem te leveren, zoals Opdrachtgever dit wenst;
- IV Partijen de voorwaarden waaronder de levering en bijbehorende diensten van het klantgeleidingssysteem geschiedt, vast wensen te leggen in een overeenkomst.

### En komen overeen als volgt

#### 1. VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST

- 1.1 Opdrachtnemer verplicht zich tot het leveren van de ICT Prestatie zoals beschreven in:
  - De nota van inlichtingen;
  - Overeenkomst;
  - De inschrijvingsleidraad, inclusief bijlagen;
  - GIBIT 2020;
  - De offerte/inschrijving van de Opdrachtnemer.
- 1.2. Bovenstaand(e) document(en) zijn opgenomen als bijlage bij deze overeenkomst.
- 1.3. De in het eerste lid bedoelde activiteiten zullen plaatsvinden onder de voorwaarden als beschreven in het onderhavige document en de hierin genoemde bijlagen (hierna gezamenlijk: "**de Overeenkomst**").

## **2. Specificatie**

- 2.1. Tot het overeengekomen gebruik behoort dat de ICT Prestatie voldoet aan wat beschreven is in artikel 1.1.
- 2.2. Opdrachtnemer garandeert dat de ICT Prestatie zal voldoen aan de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen en overige van toepassing zijnde normen, zoals opgenomen in de GIBIT 2020 en aan het genoemde in artikel 1.1.
- 2.3 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde, waarbij het eerder genoemde document prevaleert boven het later genoemde:
  - a) Nota van Inlichtingen (bij meerdere Nota's van Inlichtingen prevaleren latere versies boven eerdere versies);
  - b) Inschrijvingsleidraad, inclusief bijlagen;
  - c) GIBIT 2020;
  - d) Offerte/inschrijving Opdrachtnemer d.d. <datum>.

## **3. Looptijd van de overeenkomst**

- 3.1. De Overeenkomst treedt in werking op <datum> 2022>.
- 3.2. De Overeenkomst heeft een looptijd tot vier (4) jaar na inwerkingtreding overeenkomstig lid 1 van dit artikel.
- 3.3. Na afloop van de voornoemde looptijd wordt de Overeenkomst slechts op verzoek van Opdrachtgever verlengd. De Opdrachtgever heeft geen plicht gebruik te maken van de verlengingsopties in de Overeenkomst. Opdrachtgever geeft uiterlijk drie (3) maanden voor einde looptijd aan de Overeenkomst te verlengen. Een verlenging van de Overeenkomst geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden. Voor Opdrachtnemer geldt een opzegtermijn van twaalf (12) maanden.
- 3.4. De Overeenkomst mag viermaal maal worden verlengd.
- 3.5. Bij verlenging wordt de Overeenkomst verlengd met een periode van twee (2) jaar.
- 3.6. De looptijd van eventuele gebruiksrechten en hosting-diensten is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.
- 3.7. 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-diensten, waaronder het bijbehorende beheer;
  - Verwerkersovereenkomst.

## **4. Implementatie**

- 4.1. De implementatie geschiedt volgens een in nader overleg vast te stellen Implementatieplan als bedoeld in de inschrijvingsleidraad bij de aanbestedingsprocedure en artikel 5.3 van de GIBIT 2020.
- 4.2. De einddatum waarop de implementatie door Opdrachtnemer dient te zijn voltooid is 30 juni 2022, met uitzondering van de realisatie van P.E. 37 (Bijlage 2 Programma van Eisen). Aan deze eis moet zo snel mogelijk na ingebruikname van het klantgeleidingssysteem worden voldaan. Tijdens de implementatiefase zullen leverancier en gemeente hier een finale uiterste datum voor afspreken. Hiervoor wordt een afzonderlijk plan van aanpak door leverancier gemaakt wat strikt wordt gemonitord door beide partijen.

## **5. Acceptatieprocedure**

5.1. De acceptatieprocedure verloopt conform het opgestelde testprotocol, wat opgenomen is in het implementatieplan.

## **6. Onderhoud**

6.1. Het onderhoud wordt verricht overeenkomstig:

- het implementatieplan. Het implementatieplan bevat een service level agreement. Artikel 8 GIBIT vormt voor onvoorziene omstandigheden het vangnet.

6.2. Opdrachtnemer verzorgt de implementatie van updates en upgrades zodra deze beschikbaar zijn, doch zonder nadere kostenvergoeding. Bij implementatie van een update zal in beginsel geen acceptatieprocedure plaatsvinden.

## **7. Gebruiksrechten**

7.1. Opdrachtnemer levert gebruiksrechten zoals gespecificeerd in de in artikel 1.1. genoemde documenten.

## **8. Hosting**

8.1. De hosting-diensten worden geleverd zoals nader omschreven in de bijlage "in de offerte van Opdrachtnemer".

8.2. Eventuele continuïteitsafspraken worden nader gespecificeerd in de service level agreement en als bijlage opgenomen bij deze Overeenkomst.

## **9. Verwerking van persoonsgegevens**

9.1. Opdrachtnemer voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende verwerking van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer handelt als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming.

9.2. De gemeentelijke verwerkersovereenkomst is opgenomen als bijlage bij deze Overeenkomst.

## **10. Vergoedingen**

10.1. De vergoeding(en) van het onderhoud, gebruiksrechten, hostingdiensten en implementatie is nader gespecificeerd in de offerte van Opdrachtnemer.

10.2. Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2022 en zijn in ieder geval vast tot 31 december 2023. Daarna kunnen, eenmaal per jaar, de prijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer dienstenprijzen in vergelijking met het prijsindexcijfer van 12 maanden daarvoor voor groep J62, althans sectie J, conform CPA 2008, althans de opvolger daarvan.

## **11. Facturatie**

11.1 De betaling van de vergoedingen vindt plaats volgens afgesproken betalingschema.

11.2 Alle facturen dienen conform de wettelijke vereisten te zijn en minimaal voorzien te zijn van:

- Naam, adres, postcode, woonplaats/vestigingsplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN en BIC-gegevens, btw-nummer en kvk-nummer;
- Het totale factuurbedrag, inclusief en exclusief btw;
- Het factuurnummer, eventuele inkoopordernummers, contactpersoon, uitvoeringsdatum en een omschrijving / specificatie van de dienstverlening.

- 11.3 Opdrachtnemer verzendt de factuur aan Opdrachtgever elektronisch als PDF-bestand naar [facturen@venlo.nl](mailto:facturen@venlo.nl).
- 11.4 Betaling zal plaatsvinden door Opdrachtgever binnen 30 kalenderdagen nadat de factuur bij Opdrachtgever is ontvangen en goedgekeurd.

## 12. Contactpersonen en bevoegdheden

- 12.1 Partijen wijzen de in een bijlage gespecificeerde personen aan als contactpersoon namens hun organisatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 12.2 Een partij mag haar contactpersonen wijzigen middels schriftelijke mededeling aan de andere partij. De wijziging zal minimaal een week van tevoren worden gemeld, behoudens in spoedgevallen.

## 13. Toepasselijk recht en geschillen

Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de onderhavige raamovereenkomst, dan wel andere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, zullen worden beslecht door Rechtbank Limburg, locatie Maastricht.

Aldus overeengekomen en ondertekend

Plaats: \_\_\_\_\_

Plaats: \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

**Gemeente Venlo,**  
<organisatieonderdeel>  
<Naam tekeningsbevoegde>  
<functie>

**<naam>,**  
<Naam tekeningsbevoegde>  
<functie>

### Overzicht Bijlagen:

- < ... >;
- < ... >.