

Overeenkomst inzake Unified Communications (gebaseerd op de Modelovereenkomst ARBIT-2018) (met de winnaar van de aanbesteding)

Partijen,

de Open Universiteit, gevestigd Valkenburgerweg 177 te (6419 AT) Heerlen, rechtsgeldig vertegenwoordigd door het College van bestuur, hierna te noemen: *Opdrachtgever*

en

<>, gevestigd <> te () <plaats>, te dezen vertegenwoordigd door <functie> <naam ondertekenaar> hierna te noemen: *Wederpartij*

Overwegende dat:

- Opdrachtgever een bekostigde universiteit is die wetenschappelijk onderwijs verzorgt in de vorm van online activerend afstandsonderwijs. Daarnaast heeft Opdrachtgever de wettelijke taak via onderwijskundig onderzoek bij te dragen aan de innovatie van het Nederlands hoger onderwijs;
- Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van haar taak behoefte heeft aan Unified Communications, in verband waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst met Wederpartij aangaat;
- Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor is overwogen, tot aanbesteding van Unified Communications door middel van een openbare Europese aanbesteding is overgegaan;
- op <datum> door of namens Opdrachtgever een aankondiging naar het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (hierna: Publicatieblad) is verzonden en dat deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer <S-nummer>;
- Opdrachtgever de Opdracht op <datum> heeft gegund aan Wederpartij, die met zijn Inschrijving de economisch meest voordelige inschrijving heeft aangeboden;
- Opdrachtgever daarnaast één Overeenkomst sluit met de partij die in zijn Inschrijving de op één na economisch meest voordelige inschrijving heeft aangeboden; die overeenkomst met nummer twee treedt pas in werking indien deze onderhavige overeenkomst met Wederpartij (nummer 1) wordt ontbonden als het Proof of Concept zoals beschreven in de aanbesteding niet door Opdrachtgever werkend wordt vastgesteld en goedgekeurd;
- Op deze overeenkomst de ARBIT voorwaarden (mei 2018) van toepassing zijn;
- Partijen gemaakte afspraken vastleggen in deze overeenkomst.

Verklaren en komen overeen als volgt:

Artikel 1. Begrippen

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de ARBIT Voorwaarden.

Artikel 2. Voorwerp van de Overeenkomst

1. Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst waarbij Wederpartij zich tegen de in Artikel 7 bedoelde Vergoeding verbindt tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in het Bestek, die in hoofdlijnen bestaat uit het leveren van Unified Communications:
 - a. Implementatie en gebruiksklaar opleveren van Microsoft Teams Phone System, inclusief migratie van bestaande vaste telefoonnummers binnen een bestaande Microsoft 365 omgeving.
 - b. Ondersteuning bij functioneel beheer voor het in bedrijf houden van Microsoft Teams Phone System binnen een bestaande Microsoft 365 omgeving.
 - c. Leveren, implementatie, ondersteuning en in bedrijf houden van een *telefonieverbinding* met Microsoft Teams Phone System, zodat voor de OU inkomende en uitgaande telefonische oproepen mogelijk zijn.

- d. Optioneel: Levering, implementatie, ondersteuning en in bedrijf houden van een contact center applicatie voor het contact center, receptie, servicedesk en medewerkers van het decentrale netwerk van de OU, die geïntegreerd en naadloos functioneert met Microsoft Teams Phone System.
 - e. Levering, ondersteuning en in bedrijf houden van mobiele telefonie voor mobiele spraakdiensten en mobiel internet (hierna ook te noemen 'data') met vast mobiel integratie, inclusief migratie van de huidige mobiele nummers voor spraak en/of data.
 - f. Voicemail voor vaste nummers – al wordt deze wat betreft licenties, verondersteld onderdeel van Microsoft Teams Phone System te zijn
NB: voicemail voor mobiele telefonie is afhankelijk van de vorm van vast mobiel integratie.
 - g. Levering en ondersteuning van IP Telefoons.
 - h. Levering van Mobiele telefoons.
 - i. Levering van Headsets voor IP Telefoons.
één en ander teneinde Opdrachtgever in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken.
2. De navolgende stukken zijn als Bijlage opgenomen en vormen gezamenlijk de Overeenkomst:
- 1) de ARBIT-voorwaarden (Bijlage 1);
 - 2) (optioneel) verwerkersovereenkomst;
 - 3) Service Level Agreement (Bijlage 2);
 - 4) de aanbestedingsleidraad van Opdrachtgever, inclusief alle bijlagen (Bijlage 3);
 - 5) de door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte inschrijving (Bijlage 4)
 - 6) nota's van inlichtingen (Bijlage 5).
3. Voor zover de in lid 2 genoemde stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde:
- 1) nota's van inlichtingen d.d. <> en d.d. <>;
 - 2) deze Overeenkomst;
 - 3) de ARBIT-voorwaarden;
 - 4) (optioneel) verwerkersovereenkomst
 - 5) het beschrijvend document van Opdrachtgever, inclusief alle bijlagen;
 - 6) Service Level Agreement;
 - 7) inschrijving Wederpartij.

Artikel 3. Contactpersonen en rapportage

- 1. De personen die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhouden zijn:
Opdrachtgever: Mw. H.A.A.G.M. Janssen BBA, hoofd Operations Informatietechnologie en facilitaire zaken, telefoon: 045-5762420 of e-mail: hilde.janssen@ou.nl.
Wederpartij: <>
- 2. Wederpartij rapporteert periodiek over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst. Deze rapportage omvat tenminste de in het programma van eisen genoemde onderwerpen.

Artikel 4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

- 1. De Overeenkomst treedt in werking op <>.
- 2. Behoudens het bepaalde in artikel 10 van deze overeenkomst heeft deze Overeenkomst een looptijd van vier (4) jaar.
- 3. Opdrachtgever kan de Overeenkomst vervolgens onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van 2 x 2 optie jaren verlengen. De totale looptijd bedraagt derhalve maximaal 8 jaar.
- 4. Indien Opdrachtgever van dit recht gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de in artikel 4.2 (en vervolgens 4.3) bedoelde looptijd schriftelijk mededeling aan Wederpartij.
- 5. Indien Opdrachtgever geen gebruik maakt van de optie jaren eindigt de overeenkomst van rechtswege op de op dat moment geldende expiratiedatum.

Artikel 5. Aflevering en Oplevering

Wederpartij draagt zorg voor Aflevering van de Producten/Diensten op de in de aanbestedingsleidraad aangegeven plaats. In het nog op te stellen projectplan worden de concrete data vastgelegd.

Artikel 6. Acceptatie

De Acceptatie van de Prestatie vindt plaats conform het bepaalde in het Proof of Concept. Indien partijen een acceptatieprocedure wensen op te stellen gebeurt dit schriftelijk. Van de acceptatie wordt een proces-verbaal ondertekend door beide partijen.

Artikel 7. Vergoeding

- Partijen komen de Vergoedingen overeen zoals vastgelegd in het prijzenblad:
 - Prijsdeel A Tzt invullen
 - Prijsdeel B
 - Prijsdeel C
 - Prijsdeel D1
 - Prijsdeel D2
 - Prijsdeel E
 - Prijsdeel F
 - Prijsdeel G
- Indexering van de tarieven kan na éénmaal per jaar per 1 januari 2024. Indexering wordt onderbouwd en vindt plaats na na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. De prijsaanpassing moet gebaseerd zijn op het CBS indexcijfer voor telecommunicatie (2022 = 100).

Artikel 8. Facturering, verschuldigheid en betaling

- De Vergoeding is verschuldigd vanaf:

Onderwerp	Tijdstip van verschuldigheid
Tzt invullen	
• Prijsdeel A	
• Prijsdeel B	
• Prijsdeel C	
• Prijsdeel D1	
• Prijsdeel D2	
• Prijsdeel E	
• Prijsdeel F	
• Prijsdeel G	

- Een factuur dient de volgende gegevens te bevatten:
 - factuurdatum
 - onderwerp
 - hoogte van de Vergoeding
 - verschuldigde BTW
 - factuurkenmerk
- Facturen dienen – o.v.v. factuurkenmerk (B-nummer) – geadresseerd te worden ter attentie van de Open Universiteit, Finance en control, Crediteurenadministratie, Valkenburgerweg 177, 6419 AT Heerlen **of** per e-mail (als pdf-bestand) naar: crediteuren@ou.nl. Facturen worden in de regel binnen dertig dagen na factuurdatum betaalbaar gesteld.

Artikel 9. Algemene en bijzondere voorwaarden

- De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, is uitgesloten.
- <OPTIONEEL In verband met de verwerking van persoonsgegevens wordt tussen partijen ene verwerkersovereenkomst gesloten op basis van het SURF model voor hoger onderwijsinstellingen (of geheimhoudingsverklaring etc).

3. **<OPTIONEEL>** bij de verwerving van Gebruiksrechten op Standaardprogrammatuur In afwijking van artikel 9.1 en onverminderd het bepaalde in artikel 2.2, zijn tevens de licentievoorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden van toepassing indien en voor zover:
- de toepasselijkheid daarvan niet in het Bestek is uitgesloten;
 - Wederpartij (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en;
 - het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en;
 - Wederpartij kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaaard.
4. **<OPTIONEEL>** Een exemplaar van de Voorwaarden is bij de Overeenkomst gevoegd.

Artikel 10. Wachtkamerconstructie

In de aanbestedingsleidraad is een wachtkamerconstructie opgenomen. Opdrachtgever is zonder rechterlijke tussenkomst of schadevergoeding aan de zijde van Opdrachtgever gerechtigd deze overeenkomst met Wederpartij door middel van een aangetekend schrijven te ontbinden indien Wederpartij niet binnen vier maanden na ondertekening van deze overeenkomst het, conform Bijlage D.10 van de aanbestedingsdocumenten, gevraagde Proof of Concept heeft kunnen bieden, dat door Opdrachtgever werkend is vastgesteld en goedgekeurd. Op dat moment treedt de overeenkomst met de volgende inschrijver in werking, tenzij Opdrachtgever alsnog besluit om de opdracht opnieuw aan te besteden of niet meer aan te besteden.

Artikel 11. Overige bepalingen

1. De artikelen 22.1, 22.2 en 22.4 van de ARBIT-2018 zijn niet van toepassing. Wederpartij kan personen die belast zijn met de uitvoering van de Overeenkomst vervangen. Opdrachtgever kan de vervanger(s) niet weigeren.
2. **<OPTIONEEL** opdrachtspecifieke aanvullende bepalingen>

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud op

Opdrachtgever

College van bestuur,

Frank van der Duijn Schouten
interim voorzitter

Wederpartij

<>

<>

<>

- Bijlage 1.**
- Bijlage 2.**
- Bijlage 3.**
- Bijlage 4.**
- Bijlage 5.**
- Bijlage 6.**

CONCEPT



BIJLAGE Service level agreement (SLA)

De SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst van Onderhoud en normeert het overeengekomen dienstverleningsniveau. Voor een goede aansluiting van de SLA op de Voorwaarden is vereist dat de voor de Prestatie belangrijkste service levels worden opgenomen in de Overeenkomst. Belangrijke Service levels zijn tenminste die op grond waarvan een korting op de Vergoeding wordt ingehouden. Tenslotte dienen de onderstaande begrippen uit artikel 68 ARBIT te worden gebruikt in de SLA:

Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Wederpartij van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Wederpartij anderszins bekend zijn geworden.

Functiehersteltijd: de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Wederpartij wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.

Innovatief Onderhoud: het beschikbaar stellen door Wederpartij aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie.

Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Wederpartij ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.

Reactietijd: de tijd waarbinnen Personeel van Wederpartij op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.

Service levels: ten aanzien van de uitvoering van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst vastgelegde eisen, zoals Reactie- en Functiehersteltijden.

Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode.

Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.

CONCEPT