

Overeenkomst Document Management – Record Management

De ondergetekenden:

mboRijnland gevestigd te Leiden, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door O. de Jong in de hoedanigheid van Lid College van Bestuur, hierna te noemen Opdrachtgever,

en

<formele naam Opdrachtnemer>, gevestigd te <vestigingsplaats>, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer <dossiernummer KvK>, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam rechtsgeldig vertegenwoordiger> in de hoedanigheid van <functie rechtsgeldig vertegenwoordiger>, hierna te noemen Opdrachtnemer,

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierna gezamenlijk aan te duiden als “Partijen”

In aanmerking nemende dat:

Op 6 juli 2022 door Opdrachtgever een aanbesteding is uitgeschreven;

Door Opdrachtnemer een inschrijving is gedaan;

Opdrachtgever de opdracht gunt aan Opdrachtnemer;

Partijen de gemaakte afspraken in deze overeenkomst willen formaliseren.

Zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1 Bijlagen

1.1 Deze overeenkomst wordt gecombineerd met De Algemene Inkoopvoorwaarden van mboRijnland. Andere algemene- of verkoopvoorwaarden sluit Opdrachtgever uitdrukkelijk uit.

1.2 Bij deze overeenkomst horen de aanbestedingsdocumenten van Opdrachtgever betreffende het aanbestedingstraject DMS en de inschrijving inclusief eventuele nadere uitwerking daarvan en bijlagen van Opdrachtnemer. Ook sluiten partijen met elkaar een Verwerkersovereenkomst.

1.3 Deze overeenkomst prevaleert boven alle overige documenten. De overige documenten zijn onlosmakelijk met de overeenkomst verbonden. Voor deze documenten geldt de rangorde:

- verwerkersovereenkomst;
- overeenkomst;
- nota's van inlichtingen, waarbij de laatst gepubliceerde als hoogste in rangorde staat;
- aanbestedingsdocumenten inclusief bijlagen van Opdrachtgever;
- inschrijving Opdrachtnemer inclusief eventuele uitwerking daarvan, bijlagen en licentievoorwaarden van derden;
- de in artikel 1.1 van toepassing verklaarde voorwaarden.

Artikel 2 Voorwerp van de overeenkomst

2.1 Het onderwerp van deze overeenkomst is de aanschaf van een technisch werkende en ingerichte mboRijnland brede DMS/RMS-oplossing, die:

- voldoet aan interne en externe wet- en regelgeving, zoals AVG, DocumentStructuur Plan aangevuld met documenten uit ons DSP en de archiefwet;
- past bij de IT-platformen en de IT-technische basisprincipes van mboRijnland, zoals o.a. dat het een SAAS-oplossing moet zijn;
- voldoet aan de huidige eisen (en wensen) van de interne stakeholders van de diensten en colleges;
- voldoet aan de huidige eisen (en wensen) zoals opgenomen in het Programma van Eisen;
- toekomstvast is;
- aansluit bij de interne processen waarin onze documenten aangemaakt of in ontvangen worden en die in het DSP genoemd zijn.

Samenvattend behoren de volgende werkzaamheden tot de scope van deze Opdracht:

- De levering van een DMS/RMS-oplossing op basis van SAAS;
- Consultancy bij de inrichting van de geleverde DMS/RMS oplossing. Deze moet worden ingericht en worden aangevuld met documenten uit het Document structuur Plan van mboRijnland;
- Instructie in het gebruik van de geleverde DMS/RMS-oplossing;
- Het op verzoek koppelen van de geleverde DMS-oplossing aan de in het Programma van Eisen en in het Prijzenblad uitgevraagde kernapplicaties;
- Het migreren van de huidige Decos JOIN oplossing naar de aan te besteden DMS/RMS-oplossing;
- Daar waar noodzakelijk het inrichten van workflow;
 - Stand van zaken huidige Decos JOIN productieomgeving per start aanbesteding is: Momenteel zijn 2 miljoen documenten in Decos JOIN opgeslagen en zijn er 874 gebruikerslicenties toegekend, waarvoor 2,5 Tb aan opslaggeheugen benodigd is. Er lopen momenteel opschonings- en optimalisatie activiteiten om deze aantallen en hoeveelheden fors terug te dringen. In het Prijzenblad zijn de te verwachten opslagruimte en het aantal te verwachten gebruikers, met mogelijke uitbreidingsmogelijkheden opgenomen.
- 2e lijns ondersteuning bij het beheer van de geleverde oplossing.

Artikel 3 Duur van de overeenkomst

3.1 Deze overeenkomst gaat in op 1 december 2022 en duurt vijf jaar. De overeenkomst eindigt van rechtswege op 30 november 2027, behalve wanneer er gebruik is gemaakt van de verlengingen.

3.2 Opdrachtgever kan de overeenkomst tussentijds beëindigen. De opzegtermijn bedraagt zes maanden.

3.3 Het is mogelijk de overeenkomst drie keer te verlengen met twee jaar. Verlengingen worden schriftelijk gecommuniceerd en bevestigd. Wanneer gebruik wordt gemaakt van alle mogelijkheden tot verlengen, eindigt de overeenkomst van rechtswege op 30 november 2033.

3.4 Verlenging van de overeenkomst wordt door mboRijnland uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de geldende looptijd schriftelijk aan Opdrachtnemer bekend gemaakt.

Artikel 4 Voortgangsrapportage en communicatie

4.1 Opdrachtnemer rapporteert schriftelijk aan de in lid 2 van dit artikel genoemde contactpersoon over de voortgang van de dienstverlening.

4.2 Opdrachtnemer wijst een contactpersoon binnen de organisatie aan. De contactpersoon is namens de organisatie beslissingsbevoegd over alle aspecten van de overeenkomst.

Opdrachtnemer: <naam> <e-mailadres> <telefoonnummer>

4.3 Opdrachtnemer toont aan dat onderstaande KPI's zijn behaald door rapportages met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.

4.4 De volgende KPI's worden door Opdrachtnemer gemeten:

De Key Performance Indicatoren worden nader overeengekomen en vastgelegd in de Service Level Agreement die tussen partijen zullen worden afgesproken.

Afspraken die in de SLA worden vastgelegd, zijn o.a. Performance indicatoren zoals deze ook verwoord zijn in het Programma van eisen.

Bijvoorbeeld:

- Uptime garantie van de oplossing. Zo dient er 24 uur per dag/7 dagen per week van de oplossing gebruik van te kunnen worden gemaakt.
- De beschikbaarheid van de oplossing is voor werkdagen minimaal 99,5%.
- Aantal service Calls, openstaand/afgehandeld en de snelheid van afhandeling in vergelijking tot de gemaakte afspraken;
- Hoeveelheid gemelde incidenten, classificatie en oplostijden verdeeld naar categorie;
- Aantal escalaties, inclusief evaluatie daarna.

Per KPI kan op drie wijzen gescoord worden:

- Groen: prestatie conform SLA: Indien op een onderdeel groen gescoord wordt is de geleverde prestatie conform SLA en beoordeeld als voldoende.
- Oranje: verbetering noodzakelijk: Oranje betekent dat de prestatie conform contractafspraken is, maar lager scoort t.o.v. de vorige evaluatie. Afhankelijk van het onderwerp en de mate van scores wordt vanuit mboRijnland aangegeven of Inschrijver een actieplan dient aan te leveren. In het opvolgende kwartaal dient de score groen te worden behaald. Wordt de prestatie in het opvolgende kwartaal niet verbeterd, dan resulteert dit in een rode score.
- Rood: prestatie onvoldoende: Onvoldoende prestaties, niet conform SLA, worden beoordeeld met rood. Een rode score staat gelijk aan een officiële waarschuwing. Afhankelijk van het onderwerp en de mate van scores wordt vanuit mboRijnland aangegeven of Inschrijver een actieplan dient aan te leveren. In het opvolgende kwartaal dient de score groen te worden behaald.

Indien twee opvolgende keren binnen één jaar op hetzelfde onderwerp een rode score wordt behaald, behoudt mboRijnland zich het recht voor een van onderstaande maatregelen te treffen:

- Het heffen van een boete op de eerstvolgende maandfactuur; variërend van 5 – 10% afhankelijk van de zwaarte van inbreuk op de afspraken;

- Het laten vervallen van de mogelijkheid tot indexeren;

Het eerste kwartaal van het eerste jaar van de Overeenkomst wordt als opstartfase gezien, waardoor de scores nog niet meetellen in de systematiek.

Artikel 5 Prijzen en facturering

5.1 De prijzen voor de dienstverlening van Opdrachtnemer staan in de inschrijving van Opdrachtnemer die hoort bij deze overeenkomst. Alle genoemde prijzen zijn **inclusief/exclusief** het geldende btw percentage.

5.2 Specifieke eisen ten aanzien van de facturatie zijn:

- Facturen worden binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur en goedkeuring van mboRijnland van de geleverde diensten aan de Opdrachtnemer betaald.
- mboRijnland kan de betaling van een factuur of een deel daarvan, waarover tussen Partijen geen overeenstemming bestaat, opschorten. Van deze bevoegdheid maakt mboRijnland uitsluitend gebruik, indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid of correcte opbouw van de desbetreffende factuur.
- Overschrijding van een betalingstermijn door mboRijnland of niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid daarvan of in geval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde diensten geeft Opdrachtnemer niet het recht de diensten op te schorten dan wel te beëindigen.

5.3 Eenmaal per jaar, steeds in de maand januari en voor het eerst in 2024, kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor deze indexering is de jaarmutatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen dienen 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt te worden aan opdrachtgever.

Prijs nieuw = inschrijfprijs + (inschrijfprijs/100)* percentage jaarmutatiecijfer (reeks CPI)

5.4 Opdrachtnemer informeert voorafgaand aan de indexering via **<mailadres>**. Indexering gaat pas in na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Na akkoord voert Opdrachtnemer de wijziging door. Andere prijswijzigingen worden niet geaccepteerd.

Artikel 6 Klachten

6.1 Opdrachtgever meldt klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk schriftelijk (per e-mail) bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer reageert binnen één werkdag schriftelijk naar de contactpersoon van Opdrachtgever.

Artikel 7 Wijzigingen van de overeenkomst

7.1 Wijzigingen op deze overeenkomst zijn alleen bindend wanneer ze schriftelijk zijn vastgelegd. Dit gebeurt in de vorm van een door Partijen ondertekend addendum, dat vervolgens onlosmakelijk onderdeel vormt van de overeenkomst.

Artikel 8 Overdracht rechten en verplichtingen

8.1 Opdrachtnemer draagt geen rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst over aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

8.2 Opdrachtgever mag voorwaarden verbinden aan het verlenen van toestemming.

Artikel 9 Overige bepalingen

9.1 In tegenstelling tot het bepaalde in artikel 8.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden mboRijnland voor Leveringen en Diensten, is het toegestaan om informatie te delen met groepsmaatschappijen voor zover dit nodig is binnen het kader van de uitvoering van de overeenkomst en onder de voorwaarden dat de betreffende groepsmaatschappij gebonden is aan geheimhouding.

9.2 In aanvulling op artikel 8.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden mboRijnland voor Leveringen en Diensten wordt dit artikel wederkerig gemaakt, zodat ook de contractant een boete kan opleggen aan Opdrachtgever bij overtreding van de geheimhoudingsverplichtingen.

9.3 De boetebepaling in artikel 8.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden mboRijnland voor Leveringen en Diensten wordt gemaximaliseerd tot een maximum boete van €50.000,-.

9.4 In aanvulling op artikel 11.3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden mboRijnland voor Leveringen en Diensten is dit alleen van toepassing indien de contractant in verzuim is en dit is bewezen.

9.5 In tegenstelling tot het bepaalde in artikel 14.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden mboRijnland voor Leveringen en Diensten geldt de vrijwaringsbepaling alleen voor zover de aanspraken, vallend onder de vrijwaring, toerekenbaar zijn aan Opdrachtnemer en Opdrachtgever terstond aan Opdrachtnemer heeft gemeld en de inhoudelijke behandeling van deze aanspraken overlaat aan Opdrachtnemer.

9.6 In tegenstelling tot artikel 14.6 van de Algemene Inkoopvoorwaarden mboRijnland voor Leveringen en Diensten kan Opdrachtnemer geen toezegging geven dat de verzekering niet ten nadele wijzigt. Echter zal Opdrachtnemer zich wel inspannen om geen nadelige wijzigingen door te voeren.

9.7 Artikel 23.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden mboRijnland voor Leveringen en Diensten is niet van toepassing op deze overeenkomst.

Artikel 10 Toepasselijk recht

10.1 Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

10.2 Wanneer een geschil dat voorkomt uit deze overeenkomst niet in overleg kunnen schikken, leggen Partijen het geschil voor aan de bevoegde rechter bij de Rechtbank te Den Haag.

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend te op

mboRijnland
O. de Jong
Lid College van Bestuur

.....

en

< Opdrachtnemer >
< naam rechtsgeldig vertegenwoordiger >
< functie rechtsgeldig vertegenwoordiger >

.....