

Overeenkomst

‘Service Management Tool en bijbehorende dienstverlening’

Gemeente Eindhoven

en

[contractant]

Projectnummer / Kenmerk

BV2022-0059

Uitgave

Gemeente Eindhoven

Sector Informatisering en Beheer

Datum

13 september 2022

Versie

Definitief 1.0

Overeenkomst ten behoeve van een Service Management Tool en bijbehorende dienstverlening (ICT Prestatie)

Ondergetekenden

- De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Eindhoven, gevestigd en kantoorhoudend te 5611 EM Eindhoven aan het Stadhuisplein 1, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam functie>, hierna ook te noemen "Opdrachtgever";

en

- <...> met Kamer van Koophandel nummer ("KvK"), gevestigd en kantoorhoudende te <postcode plaats> aan de <straat nr.>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam functie>, hierna ook te noemen "Leverancier";

tezamen hierna verder aan te duiden als "partijen" dan wel afzonderlijk als "partij",

overwegende dat:

- Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan een ICT Prestatie zoals omschreven in deze Overeenkomst, zakelijk weergegeven gaat het om het ter beschikking stellen van een Service Management Tool in een test- en productie-omgeving met bijbehorende dienstverlening uitgaande van de gestelde eisen / wensen en de bijbehorende dienstverlening zodat de ter beschikking gestelde oplossing volledig begeleid wordt door Leverancier;
- Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor is overwogen, tot een Europese aanbesteding van zijn overheidsopdracht c.q. de ICT Prestatie is overgegaan, gepubliceerd op TenderNed onder nummer <nummer>;
- Leverancier zich op de hoogte heeft gesteld van wat Opdrachtgever met de opdracht wil bereiken en op basis daarvan in bovengenoemde aanbesteding een inschrijving heeft ingediend, waarin een aanbod is vervat tot het sluiten van deze Overeenkomst;

- Opdrachtgever de overheidsopdracht heeft gegund aan Leverancier per gunningsbeslissing d.d. <datum> en nu Leveranciers aanbod door de ondertekening van deze schriftelijke Overeenkomst aanvaardt;

Komen als volgt overeen:

Artikel 1. Voorwerp van de overeenkomst

1.1 In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt.

Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de GIBIT 2020.

1.2 Leverancier verplicht zich tot het leveren van de ICT Prestatie die beantwoordt aan het Overeengekomen gebruik, een en ander zoals beschreven en onder de voorwaarden zoals bepaald in de navolgende stukken die gezamenlijk “de Overeenkomst” vormen. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn en behoudens voorzover sprake zou zijn van strijdigheid met de wet, prevaleert een eerder genoemd stuk boven elk later genoemd stuk:

1. dit hoofddocument van de Overeenkomst;
2. de verwerkersovereenkomst die partijen in verband met deze Overeenkomst met elkaar sluiten, inclusief het daarbij behorende Addendum, gezamenlijk onderdeel van deze overeenkomst als **Bijlage 1**;
3. de Nota's van inlichtingen die gedurende de aanbesteding zijn gepubliceerd, waarbij een later verschenen nota prevaleert boven een eerder verschenen nota, onderdeel van deze overeenkomst als **Bijlage(n) 2(a, b, ...)**;
4. het Programma van Eisen, onderdeel van deze overeenkomst als **Bijlage 3a**;
5. onderdeel K2 van de Inschrijving uitsluitend voorzover het betreft de door Leverancier gehonoreerde wensen, inclusief de onderbouwing die door Leverancier in zijn Inschrijving is verstrekt **Bijlage 3b**;
6. het Beschrijvend document voor de aanbesteding, inclusief de daarbij behorende bijlagen met uitzondering van bovengenoemd Programma van Eisen, onderdeel van deze overeenkomst als **Bijlage 4**;
7. de beschrijving van de Acceptatieprocedure, onderdeel van deze overeenkomst als **Bijlage 5**;
8. het Implementatieplan, onderdeel van deze overeenkomst als **Bijlage 6**;
9. de Service Level Agreement ('SLA') onderdeel van deze overeenkomst als **Bijlage 7**;
10. de GIBIT 2020 voorwaarden onderdeel van deze overeenkomst als **Bijlage 8**;
11. de inschrijving door Leverancier ingediend in de aanbesteding, inclusief alle daarbij behorende bijlagen waaronder ook de screen recording van de demo, met uitzondering van bovengenoemd onderdeel K2, gezamenlijk onderdeel van deze overeenkomst als **Bijlage 9**;

12. de dossier afspraken en procedures ('DAP') onderdeel van deze overeenkomst als **Bijlage 10**.
13. <indien van toepassing> opsomming Derdenprogrammatuur onderdeel van deze overeenkomst als **Bijlage 11**.

Artikel 2. Specificaties

- 2.1. Tot het Overeengekomen gebruik behoort dat de ICT Prestatie voldoet aan hetgeen beschreven is in de in artikel 1.1. genoemde documenten.
- 2.2. Leverancier garandeert dat de ICT Prestatie zal voldoen aan de normen zoals opgenomen in de GIBIT 2020 en in de in artikel 1.1 genoemde documenten.

Artikel 3. Looptijd

- 3.1 De Overeenkomst treedt in werking op <datum>.
- 3.2 De Overeenkomst heeft een looptijd die duurt tot en met 30 september 2027.
- 3.3 Na afloop van de voornoemde looptijd kan de overeenkomst tweemaal door een eenzijdige verklaring van Opdrachtgever aan Leverancier worden verlengd met telkens maximaal twee (2) jaar. Opdrachtgever spant zich ervoor in om de mededeling omtrent de verlenging uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de looptijd te doen.
- 3.4 De looptijd van gekochte licenties c.q. Gebruikersrechten is eeuwigdurend.
- 3.5 De looptijd van het Onderhoud, Hosting-diensten en de SLA is gelijk aan de looptijd van deze Overeenkomst.
- 3.6 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;
 - Gebruikersrechten;
 - Hosting;
 - Verwerkersovereenkomst.

Artikel 4. Implementatie

- 4.1 De Implementatie geschiedt volgens een in nader overleg vast te stellen Implementatieplan dat als **Bijlage 6** onderdeel is van deze Overeenkomst.
- 4.2 De Implementatie dient uiterlijk te zijn voltooid op de daarvoor in het Implementatieplan genoemde einddatum (zie artikel 4.1). Bevat het Implementatieplan geen datum, of slechts een streef- of voorwaardelijke datum, dan dient de Implementatie onder alle omstandigheden uiterlijk binnen drie (3) maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst te zijn voltooid.

Artikel 5. Acceptatie

5.1 Het vaststellen van de beschrijving van de Acceptatieprocedure verloopt overeenkomstig het bepaalde in artikel 7.1 lid 1 en 5.2 en 5.3 GIBIT 2020. Indien en voorzover het Implementatieplan reeds geheel of gedeeltelijk voorziet in deze beschrijving wordt deze overgenomen. De vastgestelde Acceptatieprocedure wordt als **Bijlage 5** onderdeel is van deze Overeenkomst.

5.2 De Acceptatieprocedure dient uiterlijk op de einddatum genoemd in de vastgestelde beschrijving te zijn voltooid.

5.3 Indien, zolang en voorzover geen algehele beschrijving van de Acceptatieprocedure is vastgesteld, geldt het bepaalde in artikel 7 lid 2 e.v. GIBIT 2020.

5.4 Indien de beschrijving geen einddatum bevat, of en zolang de beschrijving niet is vastgesteld, dient de Acceptatieprocedure uiterlijk binnen **drie (3)** maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst te zijn voltooid.

Artikel 6. Onderhoud en ondersteuning

6.1 Het Onderhoud wordt verricht overeenkomstig de Service Level Agreement die als **Bijlage 7** onderdeel is van deze Overeenkomst.

6.2 Leverancier verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades zodra deze beschikbaar zijn, doch zonder nadere vergoeding. Bij Implementatie van een Update zal, anders dan bij de Implementatie van een Upgrade, in beginsel geen Acceptatieprocedure plaatsvinden.

6.3 Het hier bepaalde geldt ook ten aanzien van de onder deze Overeenkomst ontwikkelde Programmatuur.

Artikel 7. Gebruiksrechten

7.1 Leverancier levert Gebruiksrechten zoals gespecificeerd in de in artikel 1.2 genoemde documenten.

<indien van toepassing> 7.2 De ICT Prestatie maakt gebruik van Derdenprogrammatuur welke bij Leverancier betrokken wordt, zoals nader gespecificeerd in de inschrijving van Leverancier, hierbij gevoegd als **bijlage 11**.

Artikel 8. Hosting

8.1 Op de Hosting-diensten zijn de Service Levels van toepassing zoals omschreven in de Service Level Agreement die onderdeel is van deze overeenkomst als **Bijlage 7**.

Artikel 9. Exit-plan

9.1. Leverancier heeft geen recht op enige vergoeding, hoe ook genoemd, voor zijn medewerking aan het opstellen van het exit-plan als bedoeld in artikel 22 GIBIT 2020.

Artikel 10. Verwerking van persoonsgegevens

10.1 Leverancier handelt als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming.

10.2 De standaard Verwerkersovereenkomst inclusief daarbij behorend Addendum is opgenomen in **Bijlage 1**.

Artikel 11. Escrow

11.1 Indien Opdrachtgever hierom verzoekt zal Opdrachtgever een escrow overeenkomst sluiten met een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij, uiterlijk binnen 30 dagen nadat Opdrachtgever het verzoek hiertoe heeft gedaan. Het doel van deze escrow overeenkomst is het ten behoeve van Opdrachtgever creëren van een terugvalscenario zodat de continuïteit, bedrijfszekerheid en betrouwbaarheid van de Diensten en Opdrachtgevers bedrijfsvoering zijn gewaarborgd.

De escrow overeenkomst kan naar keuze van Opdrachtgever op elk onderdeel van de Diensten betrekking hebben, zoals maar niet uitsluitend: software als zodanig, broncode van software inclusief technische ontwikkeldocumentatie, documentatie, gegevens (data), cloudservices, mobiele toepassingen, kennis omtrent instellingen, Installatie en Implementatie, overige technologie.

11.2 De door Opdrachtgever voor het sluiten van de escrow overeenkomst aan te wijzen derde partij dient een naar het redelijk oordeel van Opdrachtgever een te goeder naam en faam bekendstaande professionele bewaarder te zijn.

11.3 De escrow overeenkomst dient met deze derde partij te worden gesloten onder de gebruikelijk door die derde gehanteerde of voorgestelde marktconforme financiële en overige condities, die de gerechtvaardigde belangen van zowel Opdrachtgever als leverancier in acht nemen.

11.4 Zo mogelijk heeft de escrow overeenkomst het karakter van een 3-partijen overeenkomst waarbij Opdrachtgever rechtstreeks partij is. Is het sluiten van een 3-partijen overeenkomst naar het oordeel van de derde partij niet mogelijk of wenselijk, dan zal de escrow overeenkomst derdenbedingen bevatten gunste van Opdrachtgever, zodat Opdrachtgever over hetgeen is afgegeven aan de derde partij kan beschikken, zodra zich een omstandigheid voordoet waardoor de continuïteit, bedrijfszekerheid of betrouwbaarheid van de overeengekomen Diensten is of dreigt te worden verstoord.

11.5 De escrow overeenkomst dient er in elk geval in te voorzien dat Opdrachtgever kan beschikken over hetgeen aan de derde partij is afgegeven indien:



- Leverancier in staat van faillissement wordt verklaard, of
- Leverancier zijn bedrijfsvoering staakt zonder zijn verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst en/of zijn verplichtingen uit de escrow overeenkomst rechtsgeldig met toestemming van Opdrachtgever aan een competente derde partij over te dragen, of
- Leverancier niet voldoet aan zijn verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst en/of zijn verplichtingen uit de escrow overeenkomst op een zodanige wijze dat zijn tekortschieten naar objectieve maatstaven doet vrezen dat de continuïteit, bedrijfszekerheid of betrouwbaarheid van de overeengekomen Dienst in gevaar is, of
- Leverancier wordt overgenomen door een partij die zich niet gebonden acht aan deze overeenkomst of de escrow overeenkomst of die slechts voortzetting van de Diensten uitsluitend onder tussentijds gewijzigde onredelijke voorwaarden aanbiedt.

11.6 Tenzij partijen anders zijn overeengekomen, dragen Opdrachtgever en Leverancier de door de derde partij in rekening te brengen kosten voor de uitvoering van de escrow overeenkomst gezamenlijk, ieder voor de helft.

Artikel 12 Vergoedingen en facturatie

12.1 De vergoeding voor eenmalige kosten is nader gespecificeerd in het Prijzenblad dat onderdeel uitmaakt van de inschrijving van Leverancier die onderdeel is van deze Overeenkomst als **Bijlage 9**.

12.2 De vergoeding voor de vaste kosten is nader gespecificeerd in het Prijzenblad dat onderdeel uitmaakt van de inschrijving van Leverancier die onderdeel is van deze Overeenkomst als **Bijlage 9**.

12.2 De in 12.2 genoemde jaarlijkse vergoeding is vast voor de initiële looptijd. Na deze datum heeft de contractant het recht de tarieven jaarlijks per 1 januari en voor het eerst met ingang van 1 januari 2028 aan te passen conform artikel 9.8 van de GIBIT.

12.3 Prijsaanpassingen dienen door Leverancier, op straffe van verval van recht, uiterlijk op 31 januari aan Opdrachtgever schriftelijk kenbaar gemaakt te worden, door middel van het overleggen van een aangepaste prijslijst. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

12.4 Leverancier verzendt zijn facturen en eventuele daarbij behorende bijlagen in een leesbaar (readable) pdf formaat naar: factuur@eindhoven.nl.

12.5 Een factuur van Leverancier komt slechts voor betaling in aanmerking indien deze duidelijke weergaves bevat van:

- naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer van Leverancier en de benodigde IBAN- en BIC- gegevens, btw-nummer, KvK-nummer, en

- factuuradres van Leverancier, en
- door Leverancier aan de factuur toegekend uniek volgnummer, en
- het totale factuurbedrag inclusief en exclusief btw, en
- de aan de zijde van Opdrachtgever betrokken afdeling en budgethouder met het door Opdrachtgever gegeven kenmerk (projectnummer en/of inkoopordernummer en/of verplichtingennummer), en
- vermelding van de inschrijving, offerte of ander document van Leverancier op basis waarvan de Overeenkomst is gesloten, en
- eventuele voorafgaand aan de verzending van de factuur aanvullend door Opdrachtgever in redelijkheid verlangde informatie.

Artikel 13 Overleg

13.1 Partijen zullen regelmatig overleggen. Tot aan de Acceptatie tenminste eens per vier weken, daarna minimaal tweemaal per jaar. Opdrachtgever neemt initiatief voor deze overleggen en stelt een planning en gespreksverslag op. Op basis van een - uiterlijk 10 dagen voor het overleg door Leverancier aan te leveren - managementrapportage komen telkens in elk geval aan de orde:

- a) Uitgevoerde activiteiten;
- b) Algehele voortgang;
- c) Stand van zaken planning;
- d) Financiële zaken.

13.2 Indien naar het redelijk oordeel van Opdrachtgever tussentijds extra overleg noodzakelijk is, komen partijen telkens op initiatief van Opdrachtgever vaker bijeen.

13.3 Overleg vindt plaats op locatie van Opdrachtgever.

13.4 De verslaglegging inclusief de actiepunten wordt telkens indien Opdrachtgever daarom verzoek binnen een week na het overleg door Leverancier aangeleverd bij de contactpersoon van Opdrachtgever.

13.5 De door Leverancier te maken kosten (overlegkosten, reiskosten en dergelijke) komen voor diens rekening. Compensatie hiervoor wordt geacht te zijn inbegrepen in de overige overeengekomen vergoedingen.

Artikel 14. Contactpersonen en bevoegdheden

14.1 Partijen wijzen de in **Bijlage 10** gespecificeerde personen aan als contactpersoon namens hun organisatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

14.2 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 overeenkomsten te vertegenwoordigen bij het maken van *operationele uitvoeringsafspraken*, voorzover deze niet in tegenspraak zijn met in de Overeenkomst.

14.3 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.

Artikel 15. Voorwaarden en overige afspraken

15.1 Op deze Overeenkomst zijn de GIBIT 2020 van toepassing, zoals bijgesloten als **Bijlage 8**. Leverancier verklaart een exemplaar van de GIBIT 2020 te hebben ontvangen.

15.2 Eventuele leveringsvoorwaarden van Leverancier zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

Artikel 16. Wijzigingen

16.1 Wijzigingen van deze Overeenkomst, alsmede aanvullingen hierop anders dan operationele uitvoeringsafspraken bedoeld in artikel 14 lid 2, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn vastgelegd inclusief ondertekening door de rechtsgeldig vertegenwoordigers van beide partijen.

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud door:

Namens Opdrachtgever:

Naam:

Functie:

Datum:

Handtekening

Namens Leverancier:

Naam:

Functie:

Datum:

Handtekening

BIJLAGEN

- Bijlage 1** Verwerkersovereenkomst inclusief Addendum op verwerkersovereenkomst;
Bijlage(n) 2(a, b, ...) Nota('s) van inlichtingen;
Bijlage 3a Programma van Eisen;
Bijlage 3b Gehonoreerde wensen;
Bijlage 4 Beschrijvend document;
Bijlage 5 Beschrijving van de Acceptatieprocedure;
Bijlage 6 Implementatieplan;
Bijlage 7 Service Level Agreement;
Bijlage 8 GIBIT 2020;
Bijlage 9 Inschrijving Leverancier; <prijzenblad aan te hechten, overige stukken 'reeds in bezit van partijen'>
Bijlage 10 Dossier afspraken en procedures;
Bijlage 11 opsomming Derdenprogrammatuur.