

Overeenkomst Dialogue cloudplatform

De ondergetekenden:

De Stichting Onderwijsgroep Tilburg, gevestigd te Tilburg, Stappegoorweg 183, 5022 DD, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 08126099, rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam rechtsgeldig vertegenwoordiger> in zijn/haar hoedanigheid van <functie rechtsgeldig vertegenwoordiger>, hierna te noemen “Opdrachtgever”,

en

<formele naam Opdrachtnemer>, gevestigd te <vestigingsplaats>, <adres>, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer <nummer KvK>, rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam rechtsgeldig vertegenwoordiger> in zijn/haar hoedanigheid van <functie rechtsgeldig vertegenwoordiger>, hierna te noemen “Opdrachtnemer”,

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

In aanmerking nemende dat:

- Opdrachtgever behoefte heeft aan een partij welke kan voorzien van een all-in collaboratie platform met meerdere flexibele contactcenters;
- Op 2 november 2022 door Opdrachtgever een aanbesteding is uitgeschreven inzake Dialogue cloudplatform;
- Op datum door Opdrachtnemer een inschrijving is gedaan;
- Opdrachtgever besloten heeft de opdracht aan Opdrachtnemer te gunnen;
- Partijen de in dit kader gemaakte afspraken in deze overeenkomst willen formaliseren waarbij in de overeenkomst genoemde en gerangschikte bijlagen onlosmakelijk met deze overeenkomst verbonden zijn.

Zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1 Voorwerp van de overeenkomst

1.1 Het onderwerp van deze overeenkomst betreft de dienstverlening welke kan voorzien in een all-in collaboratie platform met meerdere flexibele contactcenters. De omgeving heeft de mogelijkheid om te koppelen met het door de organisatie gebruikte incidentregistratie- en administratiesystemen waardoor Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om de (interne) klanten nog beter van dienst te zijn.

Dit resulteert tot de onderstaande diensten:

- migratie en hosting;
- technisch beheer / support;
- licentie;
- Compliance;
- Reporting.

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf OGT:

Artikel 2 Bijlagen

- 2.1 Op deze overeenkomst zijn de Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten van Opdrachtgever van toepassing. Algemene- of verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.2 Partijen hebben met elkaar een Verwerkersovereenkomst gesloten aangezien Opdrachtnemer namens Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 2.3 Deze overeenkomst wordt verder aangevuld met de in dit artikel opgenomen documenten, welke zijn toegevoegd als bijlagen. Voor zover de nagenoemde documenten met elkaar in tegenspraak zijn prevaleert het hoger genoemde document boven het lager genoemde.
1. Verwerkersovereenkomst;
 2. Deze overeenkomst;
 3. Nota's van Inlichtingen waarbij de meest recente versie het hoogste in de rangorde is;
 4. Aanbestedingsdocumenten inclusief bijlagen;
 5. Programma van Eisen;
 6. Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten van Opdrachtgever;
 7. Inschrijving Opdrachtnemer;
 8. Service Level Agreement;

Artikel 3 Duur van de overeenkomst

- 3.1 De overeenkomst gaat in op 23 januari 2023 bij start van de implementatie. Na schriftelijke acceptatie door Opdrachtgever van de implementatie zal de overeenkomst voor de afname van de diensten 3 jaar duren. De overeenkomst voor de dienstverlening wordt aangegaan voor een duur van drie jaar en gaat in op 23 januari 2023 en eindigt derhalve van rechtswege op 22 januari 2026.
- 3.2 Opdrachtgever kan de onderhavige overeenkomst na het eerste jaar tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden. Opzegging dient schriftelijk plaats te vinden.

Artikel 4 Voortgangrapportage en communicatie

- 4.1 Eenmaal per jaar vindt er overleg plaats waarin Opdrachtgever de dienstverlening die door Opdrachtnemer wordt verleend, beoordeelt. Eventuele wijzigingen in de dienstverlening naar aanleiding van de vorenbedoelde evaluatie worden schriftelijk in een addendum vastgelegd, welke vervolgens onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.
- 4.2 Gedurende de looptijd van deze overeenkomst rapporteert Opdrachtnemer twee maal per jaar over de geleverde dienstverlening en de volgende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's):

- Realiseren van de toezeggingen in de SLA, 100% over iedere meetperiode (van een half jaar).
- Opdrachtnemer draagt bij aan correcte ondersteuning en support conform de gestelde doelstellingen en eisen.
 - o Norm: 99% van de ondersteuning en support is conform de gestelde doelstellingen en eisen.
- 99,9% van de tijd werkt het systeem naar behoren en is uptime.

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken na bekendwording daarvan een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het verbeterplan wordt het binnen twee weken na de akkoordverklaring van Opdrachtgever uitgevoerd. In het verbeterplan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn.

Wanneer Opdrachtnemer het verbeterplan niet aanlevert of Opdrachtgever het verbeterplan niet accepteert, Opdrachtnemer het verbeterplan niet uitvoert of niet juist opvolgt, mag Opdrachtgever 10% per niet behaalde KPI van de supportfee in mindering brengen aan Opdrachtnemer bij de beoordeling van de dienstverlening die tweemaal per jaar plaatsvindt.

Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

4.3 Het aanspreekpunt bestaat op het moment van aanvang van deze overeenkomst uit de volgende personen:

Vanuit Opdrachtnemer:

Vanuit Opdrachtgever:

Artikel 5 Prijzen

5.1 De tarieven van Opdrachtnemer voor de dienstverlening zijn:

XXX

5.2 Alle genoemde prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten en inclusief het geldende btw percentage.

Artikel 6 Facturatie

- 6.1 Facturatie gebeurt uitsluitend op basis van een ordernummer van Opdrachtgever. Dit ordernummer wordt door Opdrachtnemer vermeld op de factuur. Deze factuur wordt verzonden aan financieelbeheer@onderwijsgroep Tilburg.nl.
- 6.2 Facturen zijn naar oordeel van Opdrachtgever voldoende transparant en bij elke factuur dient een detailspecificatie opgenomen te zijn met de geleverde producten en diensten.
- 6.3 Prijzen worden inclusief btw gefactureerd. Inschrijver zal in geen geval order- en/of administratiekosten en/of bezorgkosten in rekening brengen, ongeacht de omvang van de bestelling.

Artikel 7 Indexering

- 7.1 Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2024 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is maximaal de jaarmutatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.
- 7.2 Opdrachtnemer zendt twee maanden voorafgaande aan indexering een schrijven ter informatie naar inkoop@onderwijsgroep Tilburg.nl.
- 7.3 Indexering mag slechts worden doorgevoerd na schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de wijziging doorvoeren. Andere prijswijzigingen worden niet geaccepteerd.
- 7.4 Indien Opdrachtnemer niet de in artikel 7.1 en 7.2 genoemde frequentie en termijn aanhoudt voor de aankondiging van de prijsindexatie, wordt de prijsindexatie niet geaccepteerd.

Artikel 8 Klachten

- 8.1 In geval van klachten reageert Opdrachtnemer binnen één werkdag naar de contactpersoon van Opdrachtgever over de oplossing en oplostijd van de klacht.

Artikel 9 Wijzigingen van de overeenkomst

- 9.1 Wijzigingen op deze overeenkomst zijn slechts bindend indien ze schriftelijk zijn vastgelegd in de vorm van een door Partijen ondertekend addendum, welk vervolgens onlosmakelijk onderdeel vormt van de overeenkomst.

Artikel 10 Overige bepalingen

[10.1 Artikel 5.6 van de Algemene voorwaarden wordt aangevuld met: "Deze vrijwaring komt te vervallen wanneer er sprake is van opzet aan de zijde van Opdrachtgever."](#)

10.2 Aan Artikel 8.2 van de Algemene voorwaarden wordt toegevoegd: “Alle (intellectuele) eigendomsrechten, auteursrechten, gebruiksrechten en andere rechten ten aanzien van programmatuur of ontwerpen die rustten bij Partijen of derden voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst, behoren bij uitsluiting toe aan die rechthebbende, alsmede alle aanpassingen, bewerkingen of uitbereidingen daarvan.”

10.3 Artikel 10.1 uit de Algemene voorwaarden komt te vervallen.

10.4 Aan Artikel 14.1 van de Algemene voorwaarden wordt aangevuld met: “...Waarbij de aansprakelijkheid is gemaximaliseerd tot € 1.500.000 per gebeurtenis en € 3.000.000 per jaar.”

Artikel 11 Toepasselijk recht

11.1 Op de totstandkoming, het sluiten en de uitvoering van deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

11.2 Indien en voor zover partijen een geschil, dat voortvloeit uit deze Overeenkomst niet minnelijk kunnen schikken, dan zal dit geschil bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Zeeland – West-Brabant.

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend te Tilburg op 20...

Namens Onderwijsgroep Tilburg

.....
<naam rechtsgeldig vertegenwoordiger>
<functie rechtsgeldig vertegenwoordiger>

en

namens <aanduiding Opdrachtnemer>

.....
<naam rechtsgeldig vertegenwoordiger>
<functie rechtsgeldig vertegenwoordiger>