

BIJLAGE 10
CONCEPT OVEREENKOMST

CLOUD TELEFONIE

BAANBREKERS

-

XXX

INHOUDSOPGAVE

Pagina

artikel 1, begrippen	3
artikel 2, onderwerp van de overeenkomst	4
artikel 3, opdrachtverstrekking en aanvaarding.....	4
artikel 4, duur en beëindiging van de overeenkomst	4
artikel 5, algemene eisen.....	5
artikel 6, vaste telefonie	6
artikel 7, vast – mobiel integratie	9
artikel 8, bereikbaarheidsdienst huntgroepen	9
artikel 9, implementatie	10
artikel 10, portal	11
artikel 11, documentatie	12
artikel 12, beheer	12
artikel 13, opleiding en instructie	13
artikel 14, communicatie en evaluatie	14
artikel 15, klachtenregeling	15
artikel 16, overige verplichtingen	15
artikel 17, controle	15
artikel 18, dienstverleningsplan	15
artikel 19, sroi	16
artikel 20, prijs	16
artikel 21, facturering	16
artikel 22, betalingsvoorwaarden	16
artikel 23, geheimhouding	17
artikel 24, aansprakelijkheid.....	17
artikel 25, toepasselijke voorwaarden en geschillen	18
bijlage 1 prijzen	20
bijlage 2 dienstverleningsplan	21
bijlage 3 plan van aanpak sroi.....	22
bijlage 4 bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	23
bijlage 5 inkoopvoorwaarden opdrachtgever	24

Baanbrekers:

XXX:

DE ONDERGETEKENDEN

1. **Baanbrekers**, gevestigd en kantoorhoudend te Waalwijk aan de Zanddonk 14, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, A.J.L.G. van Oudheusden, hierna te noemen "**Opdrachtgever**";
2. **XXX**, gevestigd en kantoorhoudend te aan de, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar, de heer/mevrouw, hierna te noemen "**Opdrachtnemer**";

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen "**Partijen**".

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

- A. Opdrachtgever wenst Cloud telefonie in te kopen.
- B. In het kader van het project 'Cloud telefonie' heeft Opdrachtgever een Europese aanbesteding doorlopen voor het leveren van Cloud telefonie aan Opdrachtgever.
- C. Op 1 september 2022 zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gesteld via TenderNed, met kenmerk en is het Bestek uitgebracht met besteknummer 2022-003.
- D. Opdrachtnemer heeft op 2022 een Inschrijving ingediend.
- E. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, de Opdrachtnemer.
- F. Partijen leggen in deze Overeenkomst de voorwaarden vast waaronder Opdrachtnemer de Cloud telefonie levert.
- G. Opdrachtnemer is bereid en gehouden de dienst Cloud telefonie te leveren overeenkomstig de uit deze Overeenkomst voortvloeiende voorwaarden.

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1, Begrippen

In deze Overeenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Aanbestedende dienst:	Baanbrekers, gevestigd en kantoorhoudend te 5144 NX Waalwijk aan de Zanddonkweg 14 , zijnde de Opdrachtgever;
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Bijlagen:	de Bijlagen 1 tot en met 5, die van deze Overeenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Cloud telefonie:	telefooncentrale vanuit de Cloud;
Inschrijver:	de ondernemer of combinatie van ondernemers die een Inschrijving heeft ingediend;
Europese aanbesteding:	aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het aanbestedingsbesluit;
Opdracht:	opdracht verstrekt door Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor het leveren van Cloud telefonie;
Opdrachtgever:	degene die de Opdracht verstrekt, zijnde Baanbrekers;
Opdrachtnemer:	de Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Overeenkomst:	de overeenkomst die als resultaat van deze aanbestedingsprocedure met één Opdrachtnemer zal worden gesloten voor uitvoering van de Opdracht, met inbegrip van eventuele bijlagen;
SROI:	Social Return On Investment.

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

Artikel 2, Onderwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Overeenkomst is de levering van Cloud telefonie aan Opdrachtgever conform de omschrijving in deze Overeenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. Bestek Cloud telefonie Baanbrekers, 2022-003;
 2. nota van inlichtingen;
 3. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2022;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken;
 5. inkoopvoorwaarden Baanbrekers (Bijlage 5).
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen deze Overeenkomst en de daarvan deel uitmakende bescheiden geldt de volgende rangorde:
1. Overeenkomst (inclusief Inkoopvoorwaarden Baanbrekers);
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. nota van inlichtingen;
 4. Bestek Cloud telefonie Baanbrekers, 2022-003;
 5. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2022.
- 2.2.1 Indien op grond van lager gerangschikte bescheiden hogere eisen worden gesteld aan de Opdrachtnemer, dan gelden steeds die hogere eisen, tenzij in de hoger gerangschikte bescheiden expliciet is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, de lagere eisen gelden.
- 2.3 Opdrachtnemer verplicht zich deze Overeenkomst gedurende de looptijd uit te voeren.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer de Opdracht tot het leveren van Cloud telefonie, gelijk Opdrachtnemer deze Opdracht van de Opdrachtgever aanvaardt, onder de in deze Overeenkomst neergelegde voorwaarden.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst treedt in werking op 1 januari 2023 en wordt aangegaan voor een periode van drie en een half jaar. De Overeenkomst kan door Opdrachtgever tweemaal aansluitend worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een aangetekend schrijven aan Opdrachtnemer.
- 4.2 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden indien Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die onderwerp zijn van deze Overeenkomst.

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

- 4.3 Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang en zonder opzegtermijn te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven indien:
1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement geraakt;
 3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
 4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
 5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd waardoor deze niet langer in staat moet worden geacht de Overeenkomst na te kunnen komen
 6. er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij waarin de betreffende Partij op de desbetreffende nalatigheid is gewezen en in gebreke is gesteld.
- 4.4 Indien een situatie zoals genoemd in artikel 4.3 sub 6 zich voordoet zullen Partijen in overleg treden. Indien een der Partijen in gebreke blijft zulks overleg te plegen, zullen alle voorvloeiende kosten voor rekening komen van de in gebreke blijvende Partij.

Artikel 5, Algemene eisen

- 5.1 Opdrachtnemer conformeert zich aan alle met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
- 5.2 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief aangaande nieuwe wetgeving, welke invloed kan hebben op de producten en dienstverlening van Opdrachtgever.
- 5.3 Alle contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats.
- 5.4 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief aangaande vernieuwingen en ontwikkelingen op productniveau.
- 5.5 Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst een Nederlandstalige centrale servicedesk voor eerste- en tweedelijns verzoeken en vragen over alle aangeboden producten en diensten.
- 5.6 De Servicedesk is via mail, ticketsysteem en telefoon beschikbaar voor reguliere vragen tijdens reguliere kantoortijden (8.00-17.00 uur).
- 5.7 Opdrachtnemer biedt een 24x7 storingsnummer met opvolging voor storingen.
- 5.8 Opdrachtnemer stemt ermee in dat Opdrachtgever geen eigenaar wordt van de nieuwe telefonieoplossing (software, hardware, licenties en evt. aan te leggen infrastructuur) maar dat Opdrachtgever deze als dienst wil afnemen.
- 5.9 Opdrachtnemer sluit aan bij de infrastructuur en technische inrichting van Opdrachtgever en draagt zorg dat de oplossing zodanig door Opdrachtnemer wordt geïmplementeerd dat Opdrachtgever met minimale/geen additionele integratiekosten wordt geconfronteerd.

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

- 5.10 Het is voor Opdrachtgever mogelijk om kosteloos en met nummerbehoud over te gaan naar een andere aanbieder, zodra de bewuste nummers vrij zijn van contractuele verplichtingen.
- 5.11 (Preventief)Onderhoud wordt gepland buiten kantoortijden van de Opdrachtgever of wordt indien dit niet mogelijk is na overleg met en akkoord van Opdrachtgever uitgevoerd. Regulier onderhoud heeft geen impact op de bereikbaarheid van Opdrachtgever en haar medewerkers. Indien hier wel sprake van zal zijn wordt dit na overleg met en akkoord van Opdrachtgever uitgevoerd.
- 5.12 Het aanvragen van wijzigingen (change management) wordt met behulp van een ticketsysteem gedaan. Opdrachtgever kan incidenten/storingen met hoge prioriteit ('kritiek' of 'bedrijfskritisch' of 'hoge prioriteit') zoals omschreven in de Service Level Agreement 24x7 melden bij de reguliere Servicedesk of – indien deze niet beschikbaar is – bij een specifieke Storingsdesk van Opdrachtnemer. Na melding lost de Opdrachtnemer de storing op binnen de in de SLA vastgestelde periode, die ingaat vanaf het moment van melding door Opdrachtgever of bij signalering door Opdrachtnemer zelf.
- 5.13 Opdrachtnemer bewaakt zelf continu de beschikbaarheid van bedrijf kritische onderdelen van de oplossing en zorgt bij uitval voor een directe opvolging door de eigen storingsdienst t.b.v. spoedig herstel.
- 5.14 In verband met veranderende behoefte van Opdrachtgever en/of technologische ontwikkelingen stemt Opdrachtnemer ermee in dat tegen gelijkblijvende condities de afname van producten en diensten onbeperkt op- en afgeschaald kan worden.
- 5.15 Opdrachtnemer stemt er mee in dat abonnementen en licenties van medewerkers per maand kan afschalen en opschalen. Voor het afschalen geldt een maximum van 10% van de initiële aantallen gebruikers per jaar.

Artikel 6, Vaste telefonie

- 6.1 Het bellen naar eigen (vaste en mobiele) nummers is zonder gebruikerskosten voor Opdrachtgever.
- 6.2 De telefoniedienst wordt geleverd als SaaS oplossing. De oplossing draait in datacenters van Opdrachtnemer binnen de EU.
- 6.3 Uitval van (onderdelen van) één van de centrale telefonievoorzieningen, waaronder de vast-mobiel koppelingen, zorgt er niet voor dat mobiele telefoons van Opdrachtgever onbereikbaar worden.
- 6.4 Medewerkers van Opdrachtgever dienen onderstaande handelingen te kunnen uitvoeren middels telefoon:
- gesprek opnemen;
 - gesprek starten;
 - gesprek doorverbinden (warm en koud);
 - gesprek terugnemen;
 - gesprek in de wacht zetten;
 - gesprek automatisch en optioneel in nachtstand of doorschakeling naar alternatieve bestemming.
- 6.5 Opdrachtnemer koppelt de telefooncentrale aan AAD, teneinde informatie geautomatiseerd te synchroniseren en administratieve werklast voor Opdrachtgever te minimaliseren.

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

- 6.6 De door Opdrachtnemer aangeboden telefooncentrale voorziet in integratie met externe applicaties t.b.v. eindgebruikers. Waaronder minimaal:
- Suite (Centric)
 - Office 365 (presence-agendakoppeling-global contacts)
 - Outlook (Click to dial en outlook contacten syncen met mobiel zodat medewerkers van Opdrachtgever eenvoudig contacten kunnen opzoeken en bellen via hun mobiel)
 - Teams (presence).
- 6.7 De door Opdrachtnemer aangeboden telefooncentrale biedt de mogelijkheid om, voor een nader te bepalen aantal medewerkers van Opdrachtgever, over softphone op de werkplek te beschikken.
- 6.8 Opdrachtnemer maakt het mogelijk (bijv. in geval van een crisis) alle medewerkers onderdeel te maken van de crisisorganisatie doordat het mogelijk is om hen te laten inbellen (aanmelden voor een groep: de medewerker meldt zich met zijn nummer aan bij een groep, die is voorzien van een in-/extern nummer, waardoor hij meedraait in die groep die bijvoorbeeld vragen/verzoeken van de klant behandelt) op specifieke telefoonnummers.
- 6.9 Opdrachtnemer is verplicht tot het beveiligen van alle geleverde diensten en verbindingen. De door Opdrachtnemer aangeboden oplossing dient de gehele contractduur te voldoen aan de ISO 27001 (of gelijkwaardig).
- 6.10 Opdrachtnemer biedt een calamiteitenschakeling die bij een storing het inkomend verkeer op nader te bepalen vaste telefoonnummers automatisch doorzet naar één of meerdere nader te bepalen mobiele telefoonnummers.
- 6.11 Opdrachtnemer biedt een oplossing aan waarbij alle onderdelen van de oplossing, waaronder de verbindingen en de koppelingen, redundant zijn uitgevoerd.
- 6.12 Bij uitval van de door Opdrachtnemer aangeboden (redundant uitgevoerde) telefooncentrale heeft de Opdrachtnemer fall-back scenario's gedefinieerd die dan in werking treden.
- 6.13 Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van de telefonieoplossing van tenminste 99,7% ongeplande downtime (maximaal 26,18 uur/jaar op basis van 24x7x365) gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De beschikbaarheid wordt per kwartaal gemeten en door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gerapporteerd. Indien gedurende twee achtereenvolgende kwartalen de beschikbaarheid van de oplossing lager dan de afgesproken waarde is Opdrachtgever gerechtigd een korting op te leggen die in verhouding staat tot de mate waarin de beschikbaarheid niet is gehaald.
- 6.14 Indien Opdrachtnemer gebruikt maakt van diensten van derden bij de telefonieoplossing tellen ook verstoringen in dat onderdeel van de dienst, wanneer deze zorgen voor het voor Opdrachtgever niet of niet volledig beschikbaar zijn van de oplossing, mee in de bepaling van de beschikbaarheid van de oplossing.
- 6.15 De garantie die Opdrachtnemer afgeeft strekt zich dus ook uit over de diensten van derden.
- 6.16 Voor de receptie op het hoofdkantoor van de Opdrachtgever dient Opdrachtnemer een alarmknop/noodknop te leveren die bij indrukken direct een oproep doet naar een groep medewerkers voor collegiale assistentie.

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

- 6.17 De medewerkers die dienst hebben dienen tijdens hun dienst altijd bereikbaar te zijn voor deze alarmoproepen op hun mobiele telefoons.
- 6.18 De telefonistes met receptiefunctie hebben de mogelijkheid tot:
- inzicht hebben in de wachtrij van de inkomende oproepen, inclusief wachttijden;
 - live gesprekken mee te kunnen luisteren en gesprekken kunnen worden opgenomen;
 - conference-call;
 - stapelen van gesprekken;
 - parkeren van gesprekken;
 - terugval van nummers op eigen nummer;
 - AD koppeling (om gebruikers over te halen/op te ruimen maar dit hangt/staat met de uitdienst procedure).
- 6.19 Op elke device beschikt iedere medewerker over een interne telefoongids. In deze telefoongids is ook de status van de collega's zichtbaar.
- 6.20 In deze telefoongids kunnen minimaal de volgende gegevens bij elke persoon worden geregistreerd en getoond:
- achternaam;
 - voornaam;
 - voorvoegsel;
 - voorletters;
 - telefoon vast;
 - telefoon mobiel;
 - e-mail adres;
 - team of locatie of organisatieonderdeel.
- 6.21 Er dient een presence koppeling te zijn met Outlook.
- 6.22 De ontvanger ziet bij ieder binnenkomend gesprek op het scherm het nummer van de oorspronkelijke beller (ook bij herhaaldelijk doorschakelen).
- 6.23 In het geval gebruik wordt gemaakt van een softphone cliënt ziet de ontvanger bij doorverbinden het nummer van de tussenpersoon en van de oorspronkelijke beller nadat is doorverbonden.
- 6.24 De ontvanger kan een beller meteen terugbellen (nummeraanpassing is niet nodig).
- 6.25 Nummerherkenning en -weergave (CLIP/CLIR, COLP/COLR) werkt op alle gekoppelde devices (vast, mobiel) en software (softphone, contact center) identiek.
- 6.26 Het aantal SIP kanalen is flexibel en wordt aangepast aan de behoeften van de organisatie. Opdrachtgever betaalt alleen voor het aantal SIP kanalen dat daadwerkelijk gebruikt wordt.

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

Artikel 7, Vast – Mobiel integratie

- 7.1 De medewerker of groep medewerkers kan zelf kiezen welk nummer hij meestuurt naar degene die hij belt (mobiel of vast) en kan de eigen doorschakeling regelen tussen vast en mobiel via een app.
- 7.2 Als de medewerker niet zijn eigen nummer wil doorgeven aan degene die hij belt, kan hij kiezen om: het algemene nummer mee te sturen, een groepsnummer door te sturen of géén nummer door te sturen.
- 7.3 Opdrachtnemer realiseert een vast-mobiel integratie waarbij het nummerplan van Opdrachtgever is geïntegreerd in de mobiele telecommunicatiedienst van de huidige leverancier T-Mobile.
- 7.4 Door middel van de integratie kunnen medewerkers van Opdrachtgever met hun smartphone gebruik maken van het interne nummerplan (verkort kiezen via laatste 4 cijfers) en kunnen smartphones vanuit de telefonieomgeving via het interne nummerplan (verkort kiezen) worden uitgekozen. Daarnaast zijn medewerkers bereikbaar op hun mobiele telefoon op het gekoppelde telefoonnummer.
- 7.5 De smartphone applicatie welke wordt gebruikt om o.a. nummerweergave te configureren en andere functionaliteiten te activeren/deactiveren, dient minimaal de platformen Android en iOS te ondersteunen.
- 7.6 De medewerker kan instellen op welke (mobiel) nummer hij bereikbaar is binnen en buiten reguliere werktijd.
- 7.7 De mogelijkheid bestaat om gebruik te maken van een analoge lijn.

Artikel 8, Bereikbaarheidsdienst huntgroepen

- 8.1 De beheerder kan terugval naar voicemail, receptie, contactcenter of extern nummer instellen buiten de afgesproken openingstijden als geen van de gebruikers is ingelogd of een gesprek aanneemt, waarbij de oorspronkelijke bestemming getoond wordt.
- 8.2 De beheerder heeft inzicht in het groepslidmaatschap van alle groepen inclusief de actuele lidmaatschapsstatus en actuele bereikbaarheidsstatus van de leden.
- 8.3 Medewerkers kunnen tegelijkertijd lid zijn van verschillende groepen en ook tegelijkertijd op ieder van deze groepen gebeld worden. Hierbij is naar keuze het nummer van de beller of het nummer van de aangebelde groep zichtbaar op de vaste telefoon, softphone en/of smartphone.
- 8.4 Alle gangbare rinkelvolgordes binnen een huntgroep worden door het platform ondersteund en zijn apart per huntgroep instelbaar. Het gaat dan tenminste om:
- normaal (eerstvolgende beschikbare gebruiker);
 - circulair (op volgorde van de lijst met gebruikers);
 - simultaan (alle gebruikers tegelijkertijd);
 - langste inactief (gebruiker die het langste geen oproep heeft ontvangen).
- 8.5 Het instellen van de groepslidmaatschappen kan met behulp van de app die ook voor zakelijk gebruik beschikbaar is. Hiermee kan de medewerker zelf:
- het groepsnummer waarmee de medewerker uitbelt zelf instellen;

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

- lidmaatschap van een of meerdere huntgroepen activeren;
 - lidmaatschap en presence van de leden in de huntgroep tonen.
- 8.6 Externe nummers (nummers van vaste of mobiele toestellen die niet in eigendom zijn van Opdrachtgever) kunnen onderdeel zijn van een huntgroep.
- 8.7 Mobiele devices kunnen zonder beperkingen of verstoring van de functionaliteit lid zijn van de huntgroepen.
- 8.8 De huntgroepen zijn zichtbaar, en kunnen onzichtbaar zijn, en aankiesbaar vanuit de telefoongids.

Artikel 9, Implementatie

- 9.1 In de implementatieperiode worden alle bestaande vaste nummerblokken geporteerd naar het door Opdrachtnemer aangeboden netwerk. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat dit zonder problemen uitgevoerd wordt.
- 9.2 Opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk dat alle vaste toestellen van Opdrachtgever op het moment van de migratie operationeel zijn en neemt dit op in het op te stellen plan van aanpak.
- 9.3 Alle bestaande belschema's (bijv. routeringen en welkomstboodschappen) van Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer overgenomen en ingericht in het systeem.
- 9.4 Opdrachtgever voert voorafgaande aan de definitieve migratie een acceptatietest uit inzake een juiste werking van de door Opdrachtnemer te implementeren dienstverlening.
- 9.5 Voor de acceptatietest gelden de onderstaande uitgangspunten:
- Opdrachtnemer stelt maximaal vier weken na definitieve gunning van de Opdracht een acceptatiedocument op, welke voorafgaand aan de daadwerkelijke uitvoering van de acceptatietest goedgekeurd dient te worden door de Opdrachtgever.
 - In het acceptatiedocument is specifiek aandacht voor het testen van de geboden integratie vast-mobiel, de werking van de SIP-trunk, de netwerk dekking, de koppelingen en de contactcenter functionaliteiten.
 - De acceptatietest vindt plaats op het hoofdkantoor van de Opdrachtgever.
 - In de acceptatietest is sprake van minimaal 10 vaste en minimaal 10 mobiele toestellen, waarbij gebruik mag worden gemaakt van fictieve- of testnummers.
- 9.6 Indien de implementatie wordt afgebroken op basis van het niet accepteren van de te leveren dienst door de Opdrachtgever is er geen sprake van een definitieve migratie.
- 9.7 De acceptatietest vindt plaats vóór de algehele nummerportering.
- 9.8 Van acceptatie is sprake als alle functionaliteit (ook door eindgebruikers) werkend zijn getest en door Opdrachtgever akkoord zijn bevonden.
- 9.9 Opdrachtnemer stelt ten behoeve van de implementatie en migratie een projectmanager (en vergelijkbare vervanger) aan die voldoet aan onderstaande criteria:
- mandaat binnen de organisatie van de Opdrachtnemer om de eisen en wensen uit dit programma van

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

- eisen te realiseren
 - verantwoordelijk voor het volledige (implementatie) traject en de daaruit vloeiende communicatie en werkzaamheden aan de kant van de Opdrachtnemer
 - beschikbaar via telefoon en e-mail tijdens iedere migratie die direct impact heeft op de beschikbaarheid van de te leveren diensten
 - aanwezig op de hoofdlocaties van Opdrachtgever tijdens cruciale migraties en overleggen
 - eerste aanspreekpunt is voor Opdrachtgever totdat het volledige (implementatie) traject is afgerond.
- 9.10 Alle huidige vaste en mobiele telefoonnummers (waaronder nummerblokken) van Opdrachtgever worden behouden en (indien noodzakelijk) door Opdrachtnemer geporteerd naar het door Opdrachtnemer aangeboden netwerk.
- 9.11 Opdrachtnemer levert voorafgaand aan het moment van portering van telefoonnummers ter goedkeuring een volledig overzicht van alle te porteren telefoonnummers op aan Opdrachtgever. Nadat Opdrachtgever goedkeuring heeft gegeven kan portering plaats vinden.
- 9.12 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat werkzaamheden die een impact hebben op de beschikbaarheid van telefonievoorzieningen, buiten kantoor tijden plaatsvinden.

Artikel 10, Portal

- 10.1 Opdrachtnemer levert een webbased self serviceportal(s) aan Opdrachtgever die minimaal voldoet aan de onderstaande criteria:
- 24x7 beschikbaar (met uitzondering van onderhoudsinterval);
 - de site moet voldoen aan de actuele veiligheidseisen waaronder bijv. Https;
 - uitsluitend beschikbaar voor geautoriseerde gebruikers van Opdrachtgever, waarbij beheerders van Opdrachtgever via de webapplicatie zelf autorisaties kunnen uitdelen en intrekken;
 - de portal dient minimaal te kunnen draaien op Google Chrome en Microsoft Edge.
- 10.2 De serviceportal(s) van Opdrachtnemer beschikken over functionaliteit waarbij daartoe geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever functionele beheertaken kunnen uitvoeren. Hieronder wordt minimaal verstaan:
- overzicht opvragen van alle afgenomen producten, diensten, aansluitingen en abonnementen;
 - bestellingen indienen (en actuele status inzien);
 - incidenten indienen (en actuele status inzien);
 - standaard mutaties doorvoeren;
 - activeren van nieuwe aansluitingen op een niet geactiveerde simkaart;
 - activeren en blokkeren van specifieke diensten (zoals in- en uitschakelen van sim kaarten en beperken van buitenlandse nummers);
 - actuele statussen van doorgevoerde mutaties nagaan;
 - stopzetten of parkeren van een individuele aansluiting;
 - het aanmaken en wijzigen van belgroepen, huntgroepen, routeringen en doorschakelingen.
- 10.3 Bij het melden van incidenten verstrekt de Opdrachtnemer een uniek-kenmerk waarop het incident bij de Opdrachtnemer bekend is. Op verzoek van de aanmelder wordt deze door de Opdrachtnemer geïnformeerd over de voortgang.

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

- 10.4 Opdrachtgever kan minimaal onderstaande managementinformatie genereren:
- hoeveel telefoontjes per uur per dag binnen komen en uiteraard op hoger niveau (ook in grafiek/lijn gevisualiseerd);
 - gemiddelde gespreksduur;
 - hoeveel telefoontjes in 1 keer worden doorgeschakeld;
 - rapportages op individu en groepsniveau.

Artikel 11, Documentatie

- 11.1 Alle documentatie van het aangeboden Cloud oplossing wordt digitaal in het Nederlands beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.
- 11.2 De documentatie bevat:
- een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving van de door Opdrachtnemer geleverde Cloud oplossing en de functies daarvan;
 - inzicht dat beheerders hebben in alle functionaliteiten van de oplossing.

Artikel 12, Beheer

- 12.1 Service level management proces minimale eisen:
- service level rapportage – 1x per maand;
 - service level overleg – 1x per kwartaal;
 - service level agreement overleg – 1x per jaar;
 - service review overleg – 1x per jaar.
- 12.2 Cost management minimale eisen:
- overzicht van standaard changes (binnen de dienstverlening) en meerkosten bij een hoger aantal;
 - overzicht van de kosten van niet-standaard changes en het proces hier omheen (aanvraag, goedkeuring, etc.);
 - inzicht in kosten van abonnementen en andere onderdelen van de dienst;
 - inzicht in verbruikskosten van medewerkers;
 - beheersingsmaatregelen vanuit Opdrachtnemer en controlemogelijkheden door Opdrachtgever;
 - rapportage, advies en terugkoppeling (overleg).
- 12.3 Release management proces minimale eisen:
- onderhoudswindow: Buiten kantoor tijden van Opdrachtgever minimaal 10 werkdagen tevoren aanmelden;
 - rapportages met behulp waarvan het change management proces wordt bestuurd en beheerst in samenwerking met Opdrachtgever worden elk kwartaal ter beschikking gesteld.
- 12.4 Beschikbaarheid van de oplossing minimale eisen:
- minimaal 99,70% 24x7;
 - helpdesk spreekt Nederlands en bereikbaar 08.00 tot 17.00 uur;
 - storingsdesk is in Nederlandse taal beschikbaar 24x7 uur;

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

- rapportages met behulp waarvan het incident management wordt bestuurd en beheerst in samenwerking met Opdrachtgever worden elk kwartaal gepubliceerd.

12.5 Change management (wijzigingen) minimale eisen:

- configuratie van een nieuwe routing of een huntgroep: doorlooptijd 2 werkdagen;
- wijziging op een bestaande routing of huntgroep of IVR: doorlooptijd 2 werkdagen;
- norm voor changes; 100% wordt correct doorgevoerd, 90% van de standaard changes worden binnen norm (2 werkdagen) afgesloten;
- onderhoudswindow: buiten kantoor tijden. Opdrachtnemer informeert minimaal 10 werkdagen van tevoren over gepland onderhoud;
- changes worden minimaal 5 werkdagen tevoren aangemeld;
- rapportages met behulp waarvan het change management proces in samenwerking met Opdrachtgever wordt bestuurd en beheerst worden elk kwartaal gepubliceerd.

12.6 Incident management – minimale eisen

- De prioriteitsbepaling wordt in onderling overleg bepaald.
- Prioriteiten en reactie-, oplostijden:
 - Prio 1 Zeer grote impact: normale bedrijfsvoering is niet mogelijk: Reactietijd en start herstelwerkzaamheden 15 min, Oplostijd max 4 uur
 - Prio 2 Grote impact: normale bedrijfsvoering is op één kantoor van de Opdrachtgever niet mogelijk en/of meerdere medewerkers ervaren buiten de kantoren problemen met hun bereikbaarheid: Reactietijd en start herstelwerkzaamheden 30 min, Oplostijd max 8 uur
 - Prio 3 Middelgrote impact: de dienst is beperkt beschikbaar: Reactietijd en start herstelwerkzaamheden 30 min, Oplostijd max 24 uur
 - Prio 4 Lage impact: hinderlijke maar voor de bedrijfsvoering niet direct verstorende situatie, medewerkers zijn eventueel met enkele functionele handelingen nog wel bereikbaar: Reactietijd 60 min, Oplostijd max 40 uur
- voor alle oplos-, reactie-, herstel tijden en beschikbaarheidscriteria geldt dat die voor de gehele telefonie-oplossing gelden, ook in het geval dat dit onderdelen betreft waarbij Opdrachtnemer gebruikt maakt van diensten van derden;
- follow-up van meldingen: prio 1 max. 1 uur, prio 2 en 3 in onderling overleg;
- 95% van de incidenten wordt binnen de norm opgelost;
- escalatie is mogelijk 24x7 en via de service manager van Opdrachtnemer;
- rapportages met behulp waarvan het incident management proces in samenwerking met Opdrachtgever wordt bestuurd en beheerst worden elk kwartaal gepubliceerd.

Artikel 13, Opleiding en instructie

13.1 Opdrachtnemer verzorgt bij de implementatie voor opleiding en instructie aan de verschillende gebruikers van Opdrachtgever, zoals:

- opleiding en instructie voor ICT afdeling;
- opleiding en instructie voor standaard gebruikers;
- opleiding en instructie voor gebruikers van receptiefuncties.

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

Artikel 14, Communicatie en evaluatie

- 14.1 Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Overeenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever.
- 14.2 Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- 14.3 Namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers:

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Teamleider ICT Teamleider Facilitair	
Operationeel	Helpdesk	

- 14.4 Opdrachtnemer evalueert de dienstverlening minimaal eenmaal per halfjaar op strategisch niveau de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de dienstverlening besproken en vindt besluitvorming plaats.
- 14.5 Er worden elk halfjaar evaluaties uitgevoerd van de dienstverlening. Van u wordt verwacht dat u hier de vereiste medewerking aan verleent. Bij de evaluatie komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:
- kwaliteitsniveau van de geleverde diensten;
 - nakomen van gemaakte afspraken;
 - tevredenheid van de Opdrachtgever en klanttevredenheid;
 - ontwikkelingen en trends;
 - afstemming en samenwerking met de opdrachtgever.
- 14.6 Indien uit evaluaties naar mening van de opdrachtgever blijkt dat er een wijziging van de dienstverlening noodzakelijk is, geeft Opdrachtgever hiertoe opdracht en dient Opdrachtnemer hieraan medewerking te leveren.
- 14.7 De gedurende evaluatie gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslag, heeft een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Overeenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.
- 14.8 Periodiek wordt als onderdeel van de dienstverlening de dienstverlening op operationeel niveau geëvalueerd door de verantwoordelijke medewerkers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- 14.9 Tijdens dit overleg vindt onder andere afstemming plaats om de samenwerking tussen Partijen te borgen en de dienstverlening te optimaliseren.

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

Artikel 15, Klachtenregeling

- 15.1 Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.
- 15.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten.
- 15.3 Van iedere klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:
- datum en tijd indiening klacht;
 - afhandelingsdatum klacht;
 - aard ingediende klacht;
 - wijze en resultaat afhandeling klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring.
- 15.4 Per kwartaal vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Artikel 16, Overige verplichtingen

- 16.1 Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

Artikel 17, Controle

- 17.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst te controleren.
- 17.2 Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer.
- 17.3 Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 18, Dienstverleningsplan

- 18.1 Opdrachtnemer heeft een dienstverleningsplan opgesteld, zie Bijlage 2.

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

Artikel 19, SROI

- 19.1 Opdrachtnemer heeft een plan van aanpak opgesteld, zie Bijlage 3, zoals zij SROI jaarlijks inzet bij Opdrachtgever.

Artikel 20, Prijs

- 20.1 Alle prijzen, zie Bijlage 1, zijn op basis van prijspeil 2023 en exclusief btw.
- 20.2 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Artikel 21, Facturering

- 21.1 Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf op basis van de geleverde diensten waarbij de eventuele btw separaat wordt vermeld.
- 21.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, verzonden aan administratie@Baanbrekers.org.
- 21.3 De tenaamstelling van de facturen luidt:
Baanbrekers
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 15
5140 AA Waalwijk
- 21.4 De factuur dient gespecificeerd minimaal het volgende te vermelden:
- factuurdatum;
 - factuurnummer;
 - debiteurennummer of Opdrachtgevernnummer;
 - factuurbedrag en btw-bedrag;
 - bedrijfsnaam Opdrachtnemer;
 - kostenplaats;
 - budgethouder.

Artikel 22, Betalingsvoorwaarden

- 22.1 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 22.2 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

22.3 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan.

22.4 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 23, Geheimhouding

23.1 Partijen merken hierbij de in het kader van deze Overeenkomst aan elkaar verstrekte informatie aan als vertrouwelijk ('vertrouwelijke informatie'), tenzij beide Partijen bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt. vertrouwelijke informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.

23.2 Het is Partijen niet toegestaan vertrouwelijke informatie van de wederpartij aan derden beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.

23.3 Partijen bij deze Overeenkomst zullen alle vertrouwelijke informatie die zij ontvangen, inclusief het bestaan en de inhoud van deze Overeenkomst, geheim houden en niet in enige vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

23.4 Partijen zullen de vertrouwelijke informatie uitsluitend bekend maken aan hun personeel voor zover deze daarvan kennis dient te nemen voor de uitvoering van de Overeenkomst. Partijen zullen hun geheimhoudingsplicht ten aanzien van de vertrouwelijke informatie integraal opleggen aan hun personeel.

23.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de vertrouwelijke informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft ontvangen of indien een Partij daartoe, op grond van wet of regelgeving of een bindende beslissing van een bevoegde rechter of van een andere bevoegde overheidsinstantie is gehouden. In dergelijke gevallen zal de Partij die de vertrouwelijke informatie aan derden bekend wil maken, de andere Partij hieromtrent vooraf op de hoogte stellen en, waar mogelijk, de inhoud van de openbaarmaking met de andere Partij afstemmen.

23.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de vertrouwelijke informatie op geen enkele wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan voor de uitvoering van de opdracht, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij. Indien het gebruik van de vertrouwelijke informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken zal de ontvanger van de betreffende vertrouwelijke informatie deze rechten en/of aanspraken om niet overdragen aan de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft verstrekt.

23.7 Na beëindiging van deze Overeenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 24, Aansprakelijkheid

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

- 24.1 Indien Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit hoofde van de Overeenkomst, is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en dient hij de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, te vergoeden.
- 24.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor Opdrachtnemer verzekerd is, conform artikel 24.5.
- 24.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 24.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Overeenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtssituatie voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 24.5 Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van tenminste € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage 4 is bijgevoegd.
- 24.6 De in dit artikel 24 gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 25, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 25.1 Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 25.2 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der Partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze Overeenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door minnelijk overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter.
- 25.3 Op deze Overeenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever van toepassing zoals bijgevoegd in Bijlage 5. Bij geschillen over de uitleg van deze Overeenkomst gaat de inhoud van deze Overeenkomst boven de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van deze inkoopvoorwaarden hogere eisen aan de Opdrachtnemer worden gesteld.
- 25.4 Wijzigingen op deze Overeenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze, na onderling overleg, door Partijen schriftelijk zijn vastgelegd.
- 25.5 Indien en voor zover één of meer van de bepalingen in deze Overeenkomst onverbindend zijn of worden, dan blijven de overige bepalingen in deze Overeenkomst onverkort van kracht. Partijen verbinden zich alsdan om de niet-verbindende bepalingen te vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en die zoveel mogelijk aansluiten bij het doel en de strekking van de niet-verbindende bepalingen.

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

25.6 Opdrachtnemer kan haar rechten en/of verplichtingen uit deze Overeenkomst enkel aan derden overdragen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Waalwijk op 2022.

Baanbrekers

XXX

A.J.L.G. van Oudheusden,
algemeen directeur

.....,

.....

CONCEPT

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

CONCEPT

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

CONCEPT

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

CONCEPT

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

CONCEPT

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------

CONCEPT

Baanbrekers:	XXX:
--------------	------