

Wachtkamerovereenkomst infrastructuur- en netwerkbeheer

De ondergetekenden:

Eenbes Basisonderwijs, gevestigd te Geldrop, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer M. Reulen, in de hoedanigheid van Bestuurder, hierna te noemen Opdrachtgever,

en

<formeel 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 5-4-2023 door Opdrachtgever een aanbesteding is uitgeschreven;

Door Opdrachtnemer een inschrijving is gedaan;

Opdrachtgever de opdracht in eerste instantie heeft gegund aan de opdrachtnemer die bij aanbesteding Opdrachtnemer;

De Opdracht aan Opdrachtnemer in deze overeenkomst is gegund nadat de Overeenkomst met de eerdere Opdrachtnemer is beëindigd.

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 Eenbes Basisonderwijs. Andere algemene- of verkoopvoorwaarden sluit Opdrachtgever uitdrukkelijk uit.
- 1.2 Bij deze overeenkomst horen de aanbestedingsdocumenten van Opdrachtgever betreffende het aanbestedingstraject infrastructuur- en netwerkbeheer 5-4-2023 en de inschrijving inclusief eventuele nadere uitwerking daarvan en bijlagen van Opdrachtnemer. Ook sluiten partijen met elkaar een Verwerkersovereenkomst.

1.3 In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten::

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

Artikel 2 Voorwerp van de overeenkomst

2.1 Het onderwerp van deze overeenkomst is het infrastructuur- en netwerkbeheer zoals beschreven in deze overeenkomst en de in paragraaf 1.3 genoemde documenten.

Artikel 3 Duur van de overeenkomst

3.1 Deze overeenkomst gaat in op het moment dat Opdrachtgever dat aan Opdrachtnemer aangeeft. Dat kan binnen twee jaar nadat de overeenkomst met de eerdere Opdrachtnemer is aangevangen. Als deze overeenkomst wordt ingeroepen kent die een onbepaalde looptijd. Het staat Opdrachtnemer vrij de opdracht die voortvloeit uit deze overeenkomst niet te aanvaarden.

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

Artikel 4 Voortgangsrapportage en communicatie

4.1 Opdrachtnemer rapporteert schriftelijk aan de contactpersoon van Opdrachtgever over de voortgang van de dienstverlening.

4.2 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:

- Voldoen aan de Service Level Agreement (SLA), aan alle toezeggingen wordt voldaan gedurende de meetperiode (6 maanden).
- Tevredenheid van contactpersonen bij Opdrachtgever. De contactpersonen van Opdrachtgever geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10 voor de volgende prestaties van Opdrachtnemer:
 - de wijze waarop Opdrachtnemer meedenkt met Opdrachtgever en de resultaten daarvan voor Opdrachtgever;
 - de wijze van communicatie met Opdrachtgever;
 - de invulling van de eisen en de toezeggingen in de antwoorden op open vragen;
 - de wijze waarop contact met de servicedesk wordt ervaren.

Het gemiddelde cijfer over de prestaties is minimaal een 7. Het cijfer mag niet meer dan 0,5 zakken ten opzichte van de vorige periode. Een score lager dan 7 wordt uitgebreid gemotiveerd.

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 exclusief het geldende btw percentage.
- 5.2 Specifieke eisen ten aanzien van de facturatie zijn opgenomen in de Algemene Inkoopvoorwaarden van Eenbes Basisonderwijs.:
- 5.3 Bedragen mogen éénmaal per kalenderjaar geïndexeerd worden, voor het eerst op 1-1-2025, conform de CPI voor alle bestedingen (2015=100) over oktober van het voorgaande jaar. Opdrachtnemer maakt indexeringen schriftelijk 1 maand voor ingang van de indexering kenbaar aan Opdrachtgever.

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 Toepasselijk recht

- 9.1 Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 9.2 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 's-Hertogenbosch.

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend te op

Eenbes Basisonderwijs
De heer M. Reulen
Bestuurder

.....

en

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

.....