

Overeenkomst Customer Relation Management Systeem

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 in een CRM-systeem;
- Op 11 april 2023 door Opdrachtgever een aanbesteding is uitgeschreven inzake Customer Relation Management Systeem;
- 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 het leveren van een digitale database / klantvolgsysteem (CRM-systeem) waarbij personen uit de doelgroepen geregistreerd worden. Vanuit het CRM-systeem kan Opdrachtgever deze personen en bedrijven concreet benaderen en van informatie voorzien. Opdrachtnemer vervult ook een adviserende rol met betrekking tot de inrichting en inhoud van het systeem.

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.

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf OGT:

- 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 voor levering en dienstverlening wordt aangegaan voor een duur van vier jaar met vier keer de mogelijkheid om met twee jaar te verlengen en gaat in op 17 juli 2023 en eindigt derhalve van rechtswege op 16 juli 2035.
- 3.2 Opdrachtgever kan de onderhavige overeenkomst tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden. Opzegging dient schriftelijk plaats te vinden.
- 3.3 Opdrachtnemer verleent zijn volledige medewerking bij de beëindiging van de overeenkomst door een zo soepel mogelijke overgang naar een andere partij, onder andere in het beschikbaar stellen van digitale documentatie en van belang zijnde informatie. Ook het overdragen van gegevens in een passende vorm is hier onderdeel van.

Artikel 4 Voortgangrapportage en communicatie

- 4.1 Twee maal 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):

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf OGT:

- Mate van leverbetrouwbaarheid: 99,7% levering conform gemaakte afspraken.
- Tevredenheid over klachtenafhandeling door Opdrachtnemer. Klagers gevende afhandeling van iedere klacht een rapportcijfer. Gemiddeld een 9 op een schaal van 1 tot 10 (hoger is beter) op basis van:
 - o reactiesnelheid;
 - o klantvriendelijkheid.
- Tevredenheid van contactpersonen. De contactpersonen van Opdrachtgever geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer. Minimaal een 8 op een schaal van 1 tot 10 (hoger is beter)..

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 maximaal € 500 per niet behaalde KPI factureren aan Opdrachtnemer bij de beoordeling van de dienstverlening die eenmaal per jaar plaatsvindt.

Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten van Onderwijsgroep Tilburg 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

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf OGT:

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

Artikel 6 Facturatie

6.1 De orders die Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever, dienen per ordernummer of contractnummer te worden gefactureerd en op de factuur dient het betreffende ordernummer te worden vermeld.

6.2 Facturen dienen digitaal in pdf bestand gestuurd te worden naar:
financieelbeheer@onderwijsgroep Tilburg.nl. Iedere pdf bevat één factuur.

6.3 De facturen dienen te worden gespecificeerd naar minimaal de volgende gegevens:

- Uitsplitsing van werkzaamheden;
- Locatie van werkzaamheden;
- Specificatie van kosten per werkzaamheid;
- Opdrachtnummer;
- Datum en tijd meldingen;
- Factuuradres;
- Contact- en betalingsgegevens van Opdrachtnemer.
- Andere kosten dan ingediend in inschrijving van Opdrachtnemer mogen niet gefactureerd worden. Deze tarieven worden gezien als maximale tarieven. Opdrachtnemer mag wel lagere tarieven aanbieden, geen hogere.

6.4 Facturatie vindt achter af plaats, na akkoord op de levering.

[6.5 Met betrekking tot de facturatie van de implementatiekosten vindt 50% van deze kosten vooraf plaats. De overige 50% wordt achteraf gefactureerd.](#)

6.6 Opdrachtnemer brengt in geen geval order- en/of administratiekosten en/of bezorgkosten in rekening, ongeacht de omvang van de bestelling.

6.7 Opdrachtnemer stuurt per opdracht één factuur.

Artikel 7 Indexering

7.1 De prijzen kunnen eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2024, maximaal worden geïndexeerd met de consumenten prijsindex voor alle bestedingen (2015=100) van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. De indexering mag nimmer hoger zijn dan 5%.

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.

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf OGT:

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 De aansprakelijkheid voor directe schade wordt beperkt tot maximaal €3.000.000,00 per gebeurtenis en maximaal € 1.500.000,00 per jaar.

10.2 Met betrekking tot Artikel 8 van de Algemene Voorwaarden worden verplichtingen ten aanzien van intellectuele eigendomsrechten beperkt tot onderdelen waar Opdrachtnemer daadwerkelijk rechten toe heeft.

10.3 Artikel 22.9 van de Algemene Voorwaarden wordt gewijzigd naar “De Opdrachtnemer verleent tenminste een garantie voor de Goederen van 6 maanden vanaf het moment dat de Opdrachtgever de Goederen heeft goedgekeurd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Deze garantie laat onverlet de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer.

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>