
Aanbesteding Telefoniediensten

Bijlage B. Concept Overeenkomst



Versie: 1.4
Datum: 15 jan 2024
TenderNed: 428678

SVHW
Rijksstraatweg 3b
Postbus 7059
3286 ZH Klaaswaal
www.svhw.nl
(0186) 57 72 00

1. Toelichting

1. Deze Overeenkomst is gebaseerd op de GIBIT versie 2020 en de in artikel 1 van deze Overeenkomst vermelde documenten.
2. In de definitieve versie van deze Overeenkomst worden de wijzigingen verwerkt die worden opgenomen in de Nota's van Inlichtingen zoals gepubliceerd op TenderNed.

Concept overeenkomst inzake Telefoniediensten

Ondergetekenden

- De publiekrechtelijke rechtspersoon SVHW, Rijksstraatweg 3b, 3286 ZH Klaaswaal, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer [NAAM], directeur, hierna te noemen “Opdrachtgever”;
- en
- [BEDRIJF], gevestigd te [PLAATS], ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer [KVK-NUMMER], ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door [HEER/MEVROUW] [NAAM], [FUNCTIE], hierna te noemen “Opdrachtnemer”;

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 het beoogde gebruik van de dienstverlening zoals ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor Opdrachtnemer (al dan niet op basis van de offerteaanvraag of andere aan de Overeenkomst voorafgaande documenten) bekend was of op grond van artikel 3 van de Inkoopvoorwaarden van SVHW voor Opdrachtnemer bekend behoorde te zijn, een en ander voor zover dat gebruik in onderhavige Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt;
- Opdrachtgever hiervoor een openbare aanbesteding heeft gehouden, die op [DATUM] is gepubliceerd op TenderNed met de daarbij behorende documentatie, onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
- Opdrachtnemer op [DATUM] een offerte heeft uitgebracht op basis van de door Opdrachtgever gepubliceerde offerteaanvraag;
- De opdracht aan Opdrachtnemer is gegund bij brief van [DATUM];
- Opdrachtnemer deze opdracht heeft aanvaard;
- Partijen de uit het bovenstaande voortvloeiende rechtsverhouding schriftelijk wensen vast te leggen;

zijn als volgt overeengekomen:

Artikel 1. Voorwerp van de overeenkomst

- 1.1. Opdrachtnemer verplicht zich tot het leveren van de dienstverlening zoals beschreven in:
 - a. De Nota van Inlichtingen;
 - b. De Aanbestedingsleidraad;
 - c. Het Programma van Eisen;
 - d. De GIBIT inkoopvoorwaarden, versie 2020;
 - e. De Offerte van Opdrachtnemer;
 - f. Verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (uitgave 2019);
 - g. Overzicht contactpersonen Opdrachtgever en aan hen verleende mandatering;
 - h. Overzicht contactpersonen Opdrachtnemer en aan hen verleende mandatering;
 - i. Voorwaarden voor Exit-plan.
- 1.2. De in het eerste lid benoemde document zijn opgenomen als bijlagen bij deze Overeenkomst.

- 1.3. In geval van strijdigheid tussen deze Overeenkomst en een of meer van de in het eerste lid genoemde bijlagen, prevaleert het gestelde in de Overeenkomst en voor het overige prevaleert het eerder in het eerste lid genoemde document boven het latere.

Artikel 2. Specificaties

- 2.1. Tot de overeengekomen levering van telefoniediensten, hierna aan te duiden als Diensten worden de volgende activiteiten gerekend:
- De in de Aanbestedingsdocumenten vermelde eisen en wensen van Opdrachtgever;
 -
 -
- 2.2. Opdrachtnemer garandeert dat de Diensten zullen voldoen aan de kwaliteitsnormen en overige vereisten zoals opgenomen in de Inkoopvoorwaarden van SVHW en de in artikel 1.1. genoemde documenten.
- 2.3. Opdrachtnemer garandeert dat de Diensten worden gerealiseerd met eigen personeel, eventueel met inschakeling van derden, waarbij Opdrachtnemer de volledig verantwoordelijkheid draagt voor de uitvoering van de overeengekomen taken.
- 2.4. De ICT-Prestatie zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor de volgende ICT-kwaliteitsgebieden blijven voldoen aan de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen:
- Architectuur;
 - Interoperabiliteit;
 - Informatiebeveiliging en privacy;
 - Dataportabiliteit;
 - Toegankelijkheid;
 - Archivering;
 - Infrastructuur;
 - Documentatie;
 - E-facturering.

Artikel 3. Looptijd

- 3.1. De Overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening van deze Overeenkomst.
- 3.2. De Overeenkomst omvat de implementatieperiode en heeft aansluitend een initiële looptijd van drie (3) kalenderjaren voor het gebruik overeenkomstig lid 1 van dit artikel. De geplande uiterste datum voor ingebruikname van de Diensten is 19 april 2024.
- 3.3. Na afloop van voornoemde looptijd wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd met een periode van telkens één (1) jaar, onder voorwaarden zoals in deze Overeenkomst vermeld.
- 3.4. De Overeenkomst mag na de initiële looptijd 3 maal worden verlengd voor een periode van telkens 1 jaar.
- 3.5. De Overeenkomst kan worden opgezegd tegen het einde van de dan actuele looptijd door middel van een schriftelijke opzegging met inachtneming van de opzegtermijn. De opzegtermijn bedraagt respectievelijk zes (6) maanden voor Opdrachtgever en twaalf (12) maanden voor Opdrachtnemer.
- 3.6. Met inachtneming van het gestelde in het voorgaande lid 3.5 is de looptijd van alle met deze Overeenkomst samenhangende overeenkomsten gelijk aan de looptijd van deze Overeenkomst.

- 3.7. In het geval van Onderaanneming geldt dat de Opdrachtnemer die optreedt als Hoofdaannemer aansprakelijk is voor de kwaliteit van de Diensten die al dan niet in combinatie aan Opdrachtgever wordt geleverd, zulks met in achtneming van de eisen en wensen die door Opdrachtgever in de Aanbestedingsdocumenten zijn vastgelegd.
- 3.8. De looptijd van de Gebruiksrechten is gelijk aan de looptijd van deze Overeenkomst.
- 3.9. De looptijd van de hostingdiensten is gelijk aan de looptijd van deze Overeenkomst

Artikel 4. Opschorting, ontbinding en tussentijdse beëindiging

- 4.1. Artikel 20 van GIBIT is van toepassing.
- 4.2. Zonder dat het navolgende bedoeld is om enige beperking aan te brengen voor het ontbinden van een Overeenkomst op grond van het bepaalde in de wet, geldt:
- a. zonder dat een ingebrekestelling vereist is, indien de Opdrachtnemer niet langer voldoet aan één van de selectiecriteria die als uitsluitingsgronden zijn opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen;
 - b. indien van toepassing – met een ingebrekestelling en een hersteltermijn van twintig Werkdagen, indien de Opdrachtnemer niet langer voldoet aan één van de selectiecriteria die als minimumeis zijn opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen;
 - c. dat Opdrachtgever gerechtigd is de Overeenkomst tussentijds te beëindigen bij aangetekende brief in geval dat een rechterlijke uitspraak in een procedure die verband houdt met de Aanbestedingsprocedure die leidt tot ingrijpende herziening, danwel verplichte ontbinding van de overeenkomst;
- 4.3. De Partij die de Overeenkomst heeft ontbonden, heeft, behoudens in geval van Overmacht recht op vergoeding van de schade die door de ontbinding mocht ontstaan.

Artikel 5. Beschikbaarheid

- 5.1. Artikel 20 GIBIT is van toepassing.
- 5.2. In afstemming met Opdrachtnemer wordt een Service Level Agreement opgesteld waarin de beschikbaar van de ICT Prestatie nader wordt uitgewerkt.

Artikel 6. Gebruiksrechten

- 6.1. Opdrachtnemer levert eventuele Gebruiksrechten zoals gespecificeerd in de in artikel 1.1. genoemde documenten.
- 6.2. Het voorgaande lid is van overeenkomstige toepassing indien de ICT Prestatie gebruik maakt van Derdenprogrammatuur die bij de Opdrachtnemer wordt betrokken, zoals nader gespecificeerd in de offerte van Opdrachtnemer.

Artikel 7. Hosting

- 7.1. Voor de hosting van de dienst levert Opdrachtnemer de hosting die voldoet aan de eisen die door Microsoft worden gesteld voor het gebruik van Microsoft 365 Calling (E5-licentie) en die tevens compliant is met de eisen die de Nederlandse overheid stelt in het kader van de AVG.

Artikel 8. Prijs en overige financiële bepalingen

- 8.1. Opdrachtnemer verricht de Diensten tegen de in de Prijsopgave overeengekomen tarieven.
- 8.2. De prijs heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst te verrichten Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen.
- 8.3. De tarieven kunnen vanaf 1 januari 2025 éénmaal per jaar per worden bijgesteld gelijk aan het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening'. Hierbij wordt telkens het cijfer van het voorafgaande jaar gehanteerd en minimaal 3 maanden vóór de ingangsdatum opnieuw wordt bepaald, waarbij het indexcijfer van 2023 wordt gesteld op 100%.
- 8.4. Opdrachtnemer factureert elektronisch op de in de Offerteaanvraag voorgeschreven wijze en kan 2 maal per maand factureren.

Artikel 9. Aansprakelijkheid en verzekering

- 9.1. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door de andere partij geleden dan wel te lijden schade.
- 9.2. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden en/of voor alle schade en kosten als gevolg van (de resultaten van) de Diensten.
- 9.3. De Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van schade (kosten daaronder begrepen) als gevolg van een onrechtmatige daad zijdens de Opdrachtnemer of een toerekenbare tekortkoming zijdens Opdrachtnemer van enige verplichting uit hoofde van deze Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen.
- 9.4. De Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van schade (kosten daaronder begrepen) als gevolg van de nakoming van enige verplichting uit hoofde van een Overeenkomst.

Artikel 10. Overdracht van verplichtingen

- 10.1. De Opdrachtnemer zal slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever het recht hebben zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst te cederen of over te dragen aan een derde.

Artikel 11. Exit-regeling

- 11.1. Partijen stellen binnen 3 maanden na aanvang van de overeenkomst een exit-regeling op waarin wordt vastgelegd hoe te handelen indien de overeenkomst wordt beëindigd.
- 11.2. Voor de exit-regeling gelden de voorwaarden die zijn opgenomen als bijlage bij deze overeenkomst.

Artikel 12. Vergoedingen

- 12.1. De vergoedingen voor de Implementatie en/of ontwikkeling, het Gebruiksrecht, het Onderhoud, en bijbehorende diensten is inbegrepen bij de vergoedingen die Opdrachtnemer heeft gespecificeerd in zijn Inschrijving door middel van het ingediende prijzenblad.

Artikel 13. Contactpersonen en bevoegdheden

- 13.1. Partijen wijzen de in een bijlage gespecificeerde personen aan als contactpersoon namens hun organisatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 13.2. 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, en in dat kader binnen hun mandaat aanvullende of afwijkende afspraken te maken. Het overzicht van bevoegde contactpersonen en hun mandaat wordt als bijlage bij deze Overeenkomst gevoegd.
- 13.3. Een partij mag haar contactpersonen wijzigen middels schriftelijke mededeling aan de andere partij. De wijziging zal minimaal een week tevoren worden gemeld, behoudens in spoedgevallen.

Artikel 14. Voorwaarden en overige afspraken

- 14.1. Eventuele leveringsvoorwaarden van Opdrachtnemer zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- 14.2. Partijen overleggen minimaal eenmaal per kwartaal, teneinde de voortgang en de prestaties over en weer te evalueren. Van de evaluaties worden verslag gemaakt dat als bewijs geldt wanneer dit door zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer schriftelijk is vastgesteld. De Opdrachtnemer zal halfjaarlijks een overzicht van de resultaten van de uitvoering van de (deel)opdrachten verzorgen. De Opdrachtnemer dient hiertoe binnen vier (4) weken na het gedane verzoek van de Opdrachtgever een rapportage in (in digitale en schriftelijke vorm) met minimaal de volgende onderwerpen (op datum):
- beschikbaarheid Diensten.
 - status gemelde incidenten en daarop genomen maatregelen.
 - verrichte leveringen/dienstverlening.
 - opgedragen extra werkzaamheden of wijzigingen.
 - voorstellen van verbeteracties voor van de uitvoering van de leveringen/dienstverlening.
- 14.3. In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de Inkoopvoorwaarden van SVHW.

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud door:

Ingangsdatum: [DATUM]

Namens Opdrachtgever:

Naam: [NAAM]

Functie: Directeur

Datum: [DATUM]

Handtekening:

Namens Opdrachtnemer:

Naam: [NAAM]

Functie: [FUNCTIE]

Datum: [DATUM]

Handtekening:



Bijlage: Voorwaarden voor exit-plan

1. Algemeen

Om te garanderen dat Opdrachtgever in geval van overgang naar een andere Opdrachtnemer de eigen data zonder problemen beschikbaar kan houden, worden afspraken gemaakt over toegang tot de data en overdracht van die data. Dat geldt onder normale omstandigheden maar ook in extreme situaties, bijvoorbeeld bij een faillissement. Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen met elkaar overeen dat in zo'n geval alle door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte data en documenten worden overgedragen, zodat de Opdrachtgever met een andere Opdrachtnemer het gebruik en de verwerking van de data kan voortzetten.

Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van opslag en/of verwerking van data bij een door hem gecontracteerde derde partij, bijvoorbeeld via hosting of een clouddienst dan zorgt Opdrachtnemer dat verificerbare afspraken worden gemaakt met die derde partij om een (eventueel voortijdige) overdracht van de betreffende data en documenten aan Opdrachtgever te garanderen.

2. Exit regeling

De exit regeling omvat afspraken tussen de opdrachtgever en de Opdrachtnemer ten aanzien van de toegang tot en overdracht van data en documenten die door de Opdrachtnemer in opdracht van de opdrachtgever worden verwerkt. De exit regeling wordt toegepast wanneer de overeenkomst tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt verbroken of beëindigd. De Gemeentelijke Inkoop Voorwaarden voor IT (GIBIT) kunnen daarbij als minimum gelden (artikel 22 van de GIBIT 2020). De exit regeling kan worden gebruikt bij de overgang naar een andere dienst (van een andere Opdrachtnemer), de eventuele overdracht van de data, documenten of dienst(en) en het verlengde gebruik van de dienst(en).

3. Aandachtspunten

Iedere overeenkomst tussen een opdrachtgever en een IT-Opdrachtnemer kan worden beëindigd. Bij de exit regeling moet in zo'n situatie met de volgende aspecten rekening worden gehouden:

1. De Opdrachtnemer moet de aan hem verstrekte data bij een exit zonder beperkingen, met zo min mogelijk onderbreking beschikbaar stellen aan Opdrachtgever om eventueel door een nieuwe Opdrachtnemer te verwerken.
2. Soms kan de dienst, die nodig is voor de verwerking van de data, zo specifiek zijn, dat de betreffende dienst, al dan niet in beperkte vorm (tijdelijk) beschikbaar blijft na beëindiging van de overeenkomst. Afspraken over het zogenaamde verlengde gebruik van de dienst vormen onderdeel van een exit regeling.
3. Omdat het vaak over vertrouwelijke data gaat is het van belang dat bij de uitvoering van de exit regeling een eventuele verwerkingsovereenkomst (AVG) in werking blijft totdat alle vertrouwelijke data zijn overgedragen of gemigreerd.
4. Bij een eventuele opzegtermijn moet voldoende tijd en capaciteit worden gereserveerd om de migratie van de data en eventuele overdracht/aanpassing van de applicatie te kunnen uitvoeren. In de exit regeling is het ook van belang dat de data, eventuele metadata en configuratiedata pas definitief worden verwijderd wanneer de overdracht/migratie volledig is afgerond.
5. Het is belangrijk dat in de exit regeling ook wordt aangegeven hoe en door wie wordt vastgesteld of alle data in de juiste vorm zijn overgedragen/gemigreerd.
6. Indien gebruik wordt gemaakt van specifieke bewerkingssoftware dan is het van belang om in de exit regeling op te nemen in welk formaat de data beschikbaar moeten worden gesteld. Het verdient aanbeveling om te streven naar toepassing van geaccepteerde en algemeen erkende standaard formaten.

7. Indien de latende Opdrachtnemer gebruik maakt van specifieke software, die het noodzakelijk maakt dat data in een specifiek (niet standaard) formaat worden opgeslagen, dan zal in de exit regeling worden vastgelegd dat bij een exit de latende Opdrachtnemer zorg draagt voor 'vertaling' van de data naar een erkend standaard formaat. Indien dat niet mogelijk is dan moet het (verlengd) gebruiksrecht van noodzakelijke specifieke software afgesproken.
8. Wanneer dat aan de van toepassing is wordt tevens afgesproken dat eventuele datamodellen, die door de latende Opdrachtnemer zijn gebruikt voor het ordenen en organiseren van de data, eveneens worden overgedragen, resp. ter inzage worden gegeven aan de Opdrachtgever. Omdat datamodellen kunnen vallen onder de wet- en regelgeving van intellectuele eigendomsrechten (IER/IPR) zullen bij overdracht eventueel aparte afspraken moeten worden gemaakt voor inzage en gebruik.
9. Wanneer data zijn versleuteld, dan dient de latende Opdrachtnemer te garanderen dat ofwel de betreffende sleutels worden overgedragen, dan wel de data voor overdracht worden ontsleuteld.

4. Kosten

Omdat de uitvoering van een exit regeling afhankelijk is van de aard en hoeveelheid data, kan de inspanning, die nodig is om de regeling uit te voeren, ingrijpend zijn. Daarom verdient het de voorkeur om afspraken te maken over de inzet van personeel en de vergoeding van eventuele kosten.

5. Rol- en taakverdeling

In beginsel stelt de Opdrachtgever een overzicht op van de voorwaarden, die van hem uit van toepassing zijn om een verantwoorde exit te kunnen garanderen. De Opdrachtnemer maakt vervolgens op basis van die voorwaarden een plan waarin de eventuele migratie of overdracht van data wordt beschreven. Daarbij moet ook worden aangegeven in welk formaat en welke vorm de data beschikbaar worden gesteld ingeval van exit. Wanneer aparte verwerkingssoftware nodig is voor de overdracht van de data, dan zal de Opdrachtnemer aangeven welke applicatie(s) dit betreft en wat de voorwaarden zijn ten aanzien van (eventueel verlengd) gebruik.

6. Documentatie

Zowel aan de kant van de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst (personele) mutaties plaatsvinden. Daarom is het van belang dat de exit regeling niet alleen bestaat uit een aantal (technische) afspraken, maar ook eventuele documentatie omvat, waarin wordt beschreven hoe de data zijn georganiseerd, opgeslagen en worden verwerkt. In dit verband is het nuttig om zodra afspraken zijn gemaakt in onderling overleg tussen partijen een plan van aanpak of draaiboek op te stellen. Ook deze documenten zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst regelmatig moeten worden geëvalueerd en zo nodig aangepast.