

Implementatiepartner Microsoft Dynamics

**Deelopdracht – Application Lifecycle
Management**

CONCEPT

datum



In aanmerking nemende dat:

1. GVB Exploitatie B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd te Amsterdam, Arlandaweg 106, 1043HP, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 34259721, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw **Claudia Zuiderwijk (algemeen directeur)** en de heer **Koen Beeckmans (financieel directeur)**, gezamenlijk vormend de directie van GVB Holding N.V. welke vennootschap op haar beurt bestuurder is van GVB Exploitatie B.V., hierna te noemen: **“GVB”**,

En

en

2. [volledige naam en rechtsvorm contractant],
(statutair) gevestigd te,
te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door
..... (en) [naam en functie ondertekenaar]
hierna te noemen: **“Opdrachtnemer”**,

Partijen onder 1 en 2 hierna tezamen aangeduid als: **“Partijen”**,

- een Raamovereenkomst hebben afgesloten inzake ontwikkelcapaciteit voor de optimalisatie, implementatie en de dpprontwikkeling van Microsoft Dynamics als basissysteem voor de klantenservice inclusief service, beheer en onderhoud, uit hoofde waarvan GVB Deelopdrachten kan verstrekken aan Opdrachtnemer, en
- GVB hierbij de Deelopdracht “Application Life cycle Management” verstrekt aan Opdrachtnemer;
- Partijen omtrent deze Deelopdracht overeenstemming hebben bereikt over de daaraan verbonden voorwaarden, zoals hierna opgenomen.

Verklaren Partijen te zijn overeengekomen als volgt:

ARTIKEL 1. DEELOPDRACHT

1. Deze Deelopdracht betreft het leveren van Application Lifecycle Management diensten teneinde de benodigde capaciteit behoefte aan “DevOps resources” en de continuïteit van kennis en kwaliteit **van Microsoft Dynamics** te borgen.
2. De Offertes van Opdrachtnemer, welke als bijlagen aan deze Deelopdracht zijn gevoegd, bevatten de inhoudelijke aanbieding voor deze Deelopdracht. Indien overeenstemming is over een nieuwe onderhoudsomvang zal een nieuwe Offerte worden opgesteld en toegevoegd aan deze Deelopdracht.

ARTIKEL 2. SCOPE

Voorwerp van deze Deelopdracht is het leveren van:

1. SBO van de door Opdrachtnemer geïmplementeerde en opgeleverde software / Microsoft Dynamics modules en functionaliteiten als onderdeel van de klantenservicesystemen van GVB.
2. Doorontwikkeling (ALM diensten) van (delen van) Microsoft Dynamics, gedurende de "life cycle" van de klantenservicesystemen. Onder ALM diensten wordt ook life cycle management verstaan, het zorg dragen dat de systemen zowel op het gebied van ondersteunende technieken als op het gebied van beveiliging up to date zijn en blijven.
3. Aanvullende diensten rond Microsoft Dynamics teneinde de geïntegreerde werking van de klantenservicesystemen en daarmee verbonden aanleverende en afnemende systemen te waarborgen

ARTIKEL 3. LOOPTIJD VAN DE DEELOPDRACHT

1. Aanvang van de dienstverlening is met ingang van datum.
2. De looptijd van deze Deelopdracht is x jaar / x maanden
3. Na de initiële looptijd kan deze Deelopdracht worden verlengd met telkens x maanden gedurende de operationele fase van Microsoft Dynamics maar niet langer dan 12 maanden na het verstrijken van de looptijd van de Raamovereenkomst.
4. GVB heeft het recht deze Deelopdracht te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.
5. Bij beëindiging van deze Deelopdracht blijven de bepalingen ervan van toepassing op de eventueel nog lopende verplichtingen.

ARTIKEL 4. AANPAK

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende capaciteit in het te leveren DevOps team om foutherstel en life cycle management activiteiten (LCM) te kunnen uitvoeren.
2. Medewerkers van Opdrachtnemer zullen, conform de DevOps methode, zowel ingezet worden voor de ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten als voor foutherstel, LCM en overige ALM-werkzaamheden.
3. <optioneel> In samenspraak met de stakeholders van GVB en onder aansturing van de GVB Product Owner wordt er een roadmap (langdurige planning), een planning (komende kwartaal) als een sprintinhoud bepaald.
4. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van de sprint-items die de levensduur van de systemen verlengen en de beveiliging van de systemen adequaat en actueel houdt.

ARTIKEL 5. BESCHIKBAARHEID, PRESTATIECRITERIA, KPI'S, INCIDENTEN

1. De klantenservicesystemen hebben een gebruikstijd van 11 uur per dag, 6 dagen per week en dienen, behoudens eventuele onderhoudsvensters, steeds operationeel te zijn.
2. Prestatiecriteria nog vast te stellen
3. KPI's nog vast te stellen

datum



4. Incidenten komen binnen bij de servicedesks van GVB. Er wordt een reactievenster opgesteld, afhankelijk van de aard en de mate van bedrijfskritisch zijn van de toepassing (BIV-classificatie). Binnen de gestelde reactietijden wordt het probleem opgelost of wordt een work-around geboden. Reactietijden worden per organisatie en per systeem vastgelegd in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

ARTIKEL 6. ALM TEAM

Het volledige ALM-team kent de volgende opbouw:

1. De ALM-capaciteit bestaat uit **grootweg 1 FTE** verdeeld over
 - a. functie **xx per jaar/maand xx uur**
 - b. functie **xx per jaar/maand xx uur**
2. GVB heeft het recht de volledige ALM-team capaciteit te vergroten en te verkleinen met een afbouw/opbouw termijn van **4 weken**.
3. Het ALM-team kan niet minder worden dan **0,5 FTE**.
4. Opdrachtnemer heeft het recht, na schriftelijke goedkeur GVB, teamleden te vervangen waarbij een termijn van 3 maanden in acht moet worden genomen. Het bepaalde in artikel 23 van de Raamovereenkomst is op deze vervanging van toepassing.
5. Partijen zullen periodiek met elkaar de benodigde inzet voor het komende jaar bespreken. Door opleveringen van andere Deelopdrachten of de constatering dat op producten minder of geen doorontwikkeling wordt voorzien, kan de totale voorziene hoeveelheid werk toe- of afnemen. Hierbij zal ook de verdeling in werkzaamheden voor GVB aan de orde komen.
6. Voor elk kalenderjaar zal GVB een inkoopopdracht insturen waarop de uren naar overeengekomen rato kunnen worden gefactureerd.

ARTIKEL 7. VERGOEDING EN BETALING

1. **<optioneel>** De jaarlijkse vergoeding voor deze Deelopdracht is € xxx
2. Alle van toepassing zijnde uurtarieven zijn conform het Prijzenblad (**Bijlage x** van de Raamovereenkomst)
3. Facturatie vindt maandelijks plaats, gebaseerd **<op vastgestelde onderhoudsomvang of op basis van de werkelijk gemaakte uren>**.
4. Door toe- of afname van het aantal Producten en ALM-diensten die in deze Deelopdracht zijn opgenomen, wijzigt de onderhoudsomvang en neemt tevens de te betalen vergoeding voor ALM toe of af. Eenmaal per jaar, op een nader tussen Partijen te bepalen datum, zal de omvang van het afgelopen jaar worden vastgesteld en de toe- en afname van de onderhoudsomvang die gedurende het jaar heeft plaatsgevonden met de Gezamenlijke partijen verrekend worden.
5. **<optioneel>** Indien Partijen daarover samen overeenstemming bereiken kan van het voorgaande lid worden afgeweken **(en bijvoorbeeld het maandelijks te betalen bedrag direct in de maand volgend op de wijziging aanpassen)**
6. Ten behoeve van de facturatie zal GVB een inkoopopdracht verstrekken waarop de vergoeding naar overeengekomen rato kan worden gefactureerd.
7. Facturatie dient te geschieden conform de in de inkoopopdracht aangegeven wijze, onder

datum



vermelding van het betreffende inkoop opdrachtnummer.

8. Ten aanzien van de facturatie gelden de volgende aanvullende eisen:
 - a. Opdrachtnemer zendt de facturen met vermelding van de factuurgegevens per email aan crediteuren@gvb.nl
 - b. Factuur versturen als .pdf
 - c. Minimaal 200 dpi
 - d. Maximaal 1 factuur per pdf
 - e. Bijlagen achter de desbetreffende factuur in zelfde pdf
 - f. 1 ordernummer per factuur
 - g. Het inkoopordernummer vermelden
 - h. Benaming file maximaal 15 karakters
 - i. De factuur dient te voldoen aan de wettelijke voorwaarden (zie www.belastingdienst.nl)

ARTIKEL 8. CONTACTPERSONEN

1. De hieronder genoemde contactpersonen zijn voor deze Deelopdracht aangewezen door de Directie, conform het gestelde in artikel 6.2 van de Raamovereenkomst en daarmee tijdens de looptijd van de Deelopdracht bevoegd namens de betreffende partijen op te treden.

Contactpersoon GVB: **Nader in te vullen**

2. Daarnaast is namens Opdrachtnemer de onderstaande contactpersoon tijdens de looptijd van de Deelopdracht bevoegd namen Opdrachtnemer op te treden

Contactpersoon Opdrachtnemer: **Nader in te vullen**

Aldus tussen Partijen op de laatste van de hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

GVB Exploitatie B.V.

<OPDRACHTNEMER>

Naam:
Functie:
Plaats: Amsterdam
Datum:

Naam:
Functie:
Plaats:
Datum:

Naam:
Functie:
Plaats: Amsterdam
Datum:

datum



Bijlage 1: DAP

Bijlage 2: Offertes Opdrachtnemer t.b.v. Deelopdracht ALM

CONCEPT