

BIJLAGE 9
CONCEPT OVEREENKOMST

Onderhoud Microsoft NAV 2018 en bijbehorende dienstverlening

DIAMANT-GROEP

-

XXX

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
ARTIKEL 1, BEGRIPPEN.....	3
ARTIKEL 2, ONDERWERP VAN DE OVEREENKOMST.....	5
ARTIKEL 3, OPDRACHTVERSTREKKING EN AANVAARDING.....	5
ARTIKEL 4, DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST.....	5
ARTIKEL 5, ALGEMEEN.....	6
ARTIKEL 7, SPOC VOOR ADD-ONS.....	7
ARTIKEL 8, SERVICE MANAGEMENT.....	8
ARTIKEL 9, COMMUNICATIE EN EVALUATIE.....	9
ARTIKEL 10, KLACHTENREGELING.....	10
ARTIKEL 11, PORTAL.....	11
ARTIKEL 12, PRIJS.....	11
ARTIKEL 13, FACTURERING.....	11
ARTIKEL 14, BETALINGSVOORWAARDEN.....	12
ARTIKEL 15, OVERIGE VERPLICHTINGEN.....	12
ARTIKEL 16, CONTROLE.....	12
ARTIKEL 17, DIENSTVERLENINGSPLAN.....	13
ARTIKEL 18, OVERIGE VERPLICHTINGEN.....	13
ARTIKEL 19, CONTROLE.....	13
ARTIKEL 20, GEHEIMHOUDING.....	13
ARTIKEL 21, AANSPRAKELIJKHEID.....	14
ARTIKEL 22, TOEPASSELIJKE VOORWAARDEN EN GESCHILLEN.....	15
BIJLAGE 1, PRIJZEN.....	16
BIJLAGE 2, DIENSTVERLENINGSPLAN.....	17
BIJLAGE 3, BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING OPDRACHTNEMER.....	18
BIJLAGE 4, ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN OPDRACHTGEVER.....	19

Diamant-groep:

XXX:

DE ONDERGETEKENDEN

1. **Diamant-groep**, gevestigd en kantoorhoudend te 5048 AN Tilburg aan de Zevenheuvelenweg 14, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, de heer Y. Torunoglu, 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 de dienst Onderhoud Microsoft NAV 2018 en bijbehorende dienstverlening in te kopen.
- B. In het kader van het project 'Onderhoud Microsoft NAV 2018 en bijbehorende dienstverlening' heeft Opdrachtgever een Europese aanbesteding doorlopen voor het leveren van de dienst Onderhoud Microsoft NAV 2024 en bijbehorende dienstverlening aan Opdrachtgever.
- C. Op 28 februari 2024 zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gesteld via TenderNed, met kenmerk en is het Bestek uitgebracht met besteknummer 2024-206.
- D. Opdrachtnemer heeft op 2024 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 dienst Onderhoud Microsoft NAV 2018 en bijbehorende dienstverlening levert.
- G. Opdrachtnemer is bereid en gehouden de dienst Onderhoud Microsoft NAV 2018 en bijbehorende dienstverlening te leveren overeenkomstig de uit deze Overeenkomst voortvloeiende voorwaarden.

Diamant-groep:	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:	Diamant-groep, zijnde de Opdrachtgever;
Aanbestedingsdocumenten:	alle documenten die door of namens Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van deze aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van onderhavige aanbestedingsprocedure;
AVG	De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is per 25 mei 2024 van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie (EU)
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Beoordelingscommissie:	de beoordelingscommissie bestaat uit medewerkers van Opdrachtgever en zal de Inschrijvingen beoordelen;
Bestek:	dit document inclusief Bijlagen;
Bijlagen:	de Bijlagen 1 tot en met 4, die van dit Bestek onlosmakelijk deel uitmaken;
ESB:	Enterprise Service Bus, een software oplossing om bedrijfssystemen op professionele wijze met elkaar te laten communiceren;
Europese aanbesteding:	aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het aanbestedingsbesluit;
Gunning	Opdrachtverlening aan de Inschrijver met wie een Overeenkomst wordt gesloten
Incident:	een ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van een IT service. Storing van een configuratie-item, die nog geen impact op de service heeft is ook een incident;
Incident Beheer:	de registratie en afhandeling van Incidenten;
Inschrijver:	de ondernemer of combinatie van ondernemers die een Inschrijving heeft ingediend;
Inschrijving:	de aanbieding van de Inschrijver in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure;

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

Onderhoud Microsoft NAV 2018 en bijbehorende dienstverlening: onderhoud Microsoft Navision 2018 licenties en ondersteuning en helpdesk ten behoeve van Microsoft NAV 2018 alsmede SPoC voor add-ons;

Opdracht: de opdracht voor het leveren van de dienst Onderhoud Microsoft NAV 2018 en bijbehorende dienstverlening zoals omschreven in het programma van eisen;

Opdrachtgever: Diamant-groep;

Opdrachtnemer: een van de Inschrijvers met wie de Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten;

Partijen: Opdrachtgever en Opdrachtnemer;

Projectorganisatie: Euro Management Consultants, gevestigd en kantoorhoudend te 5554 XA Valkenswaard aan de Kluizerdijk 1d;

Overeenkomst: de overeenkomst die als resultaat van deze aanbestedingsprocedure met de Opdrachtnemer zal worden gesloten voor uitvoering van de Opdracht, met inbegrip van eventuele bijlagen;

SMART: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden;

SPoc Single Point of Contact;

SROI: Social Return On Investment.

Diamant-groep:

XXX:

Artikel 2, Onderwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Overeenkomst is de dienst Onderhoud Microsoft NAV 2018 en bijbehorende dienstverlening aan Opdrachtgever conform de omschrijving in deze Overeenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. Bestek Onderhoud Microsoft NAV 2018 en bijbehorende dienstverlening Diamant-groep, 2024-206;
 2. nota van inlichtingen;
 3. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2024;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken;
 5. Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever (Bijlage 5).
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen deze Overeenkomst en de daarvan deel uitmakende bescheiden geldt de volgende rangorde:
1. Overeenkomst inclusief Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever;
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. nota van inlichtingen;
 4. Bestek Borstelen onkruid op verhardingen Diamant-groep, 2024-206;
 5. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2024.
- 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 de dienst Onderhoud Microsoft NAV 2018 en bijbehorende dienstverlening, 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 26 juni 2024 en wordt aangegaan voor een periode van twee jaar. De Overeenkomst kan door Opdrachtgever tweemaal worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van één 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.
- 4.3 Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, deze

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

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, Algemeen

- 5.1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een blijvend technisch goed werkend systeem van Microsoft NAV 2018. Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de goede werking van de aan dit pakket gelieerde en geïnstalleerde additionele software, eventueel toegepast maatwerk en interfaces. De ICT infrastructuur wordt door de Diamant-groep of in opdracht van de Diamant-groep beheerd.
- 5.2 De Opdrachtnemer zorgt voor voldoende kennis en inzicht van de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever, zodat zij in staat is, naast de door de Opdrachtnemer beheerde systemen, mede verantwoordelijk te zijn voor een goede werking en ondersteuning van de totale keten van applicaties (ketenintegratie). Dit betreft met name kennis en inzicht in de werking van de gekozen ESB oplossing en de berichten die daarin worden verwerkt. Functioneel systeembeheer en IT-infrastructuurbeheer vallen niet onder de te leveren diensten. Functioneel systeembeheer betreft het inrichten en onderhouden van applicaties met gegevens (zoals stamtabellen, gebruikersinformatie en autorisaties) en het beheren van de bijbehorende functionele specificaties. Functioneel systeembeheer en IT-infrastructuurbeheer zal door Opdrachtgever zelf worden ingevuld.

Artikel 6, Ondersteuning en servicedesk ten behoeven van Microsoft NAV 2018

- 6.1 De servicedesk van Opdrachtnemer is het centrale aanspreekpunt voor de afdeling I&A. Vragen over de programmatuur worden door de servicedesk geregistreerd. Vervolgens wordt een inhoudelijke reactie gegeven door Opdrachtnemer.
- 6.2 Opdrachtnemer geeft de afdeling I&A van Opdrachtgever eerstelijns ondersteuning. Onder eerstelijns ondersteuning wordt verstaan:
1. het onderzoeken van de door afdeling I&A van Opdrachtgever gemelde tekortkoming in de gebruikerssoftware en deze indien mogelijk, oplossen, zodat de normale bedrijfsvoering van Opdrachtgever met zo min mogelijk oponthoud kan doorgaan. Een tekortkoming dient reproduceerbaar te zijn. Indien de tijd die nodig is om het probleem op te lossen meer bedraagt dan

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- 60 minuten zal het probleem via de Opdrachtnemer worden ingepland. Opdrachtnemer licht de afdeling I&A van Opdrachtgever hieromtrent onmiddellijk in;
2. het desgevraagd geven van korte telefonische adviezen over het gebruik van de programmatuur;
 3. het documenteren van de door de afdeling I&A van Opdrachtgever gemelde onvolkomenheden in het zogenaamde telefoonwacht registratiesysteem. Van de opgetreden problemen wordt de Opdrachtgever te allen tijde op de hoogte gebracht. Op verzoek kan door Opdrachtnemer aan de afdeling I&A van Opdrachtgever een overzicht van problemen, die zich hebben voorgedaan, worden toegezonden;
 4. telefonische ondersteuning via de servicedesk bij het vaststellen of de storing is gelegen in de hardware, de software of aan foutieve bediening. Ingeval er sprake is van een hardware storing zal de servicedesk van Opdrachtnemer in samenspraak met de afdeling I&A van Opdrachtgever de hardware leverancier middels een storingsmelding terstond op de hoogte stellen;
 5. indien mocht blijken dat tweede lijn support noodzakelijk is dan kan Opdrachtnemer gebruik maken van de faciliteiten van de afdeling support van Navision Nederland of via deze van het Navision hoofdkantoor in Denemarken. Het inzetten van deze vorm van ondersteuning dient gecoördineerd te worden door Opdrachtnemer;
 6. periodiek komen er nieuwe releases uit van de software. Indien het hier gaat om opgeloste fouten zal de code op het systeem aangepast worden aan de laatste release. Dit geschiedt door het overzetten van de gewijzigde objecten of de uitrol van nieuwe cliënt software. In dit geval vallen de additionele licentierechten en de uit te voeren werkzaamheden door Opdrachtnemer onder het onderhoudscontract. De werkzaamheden worden in overleg met de Opdrachtgever ingepland;
 7. voor technische updates, dwz opwaardering van versies zonder dat daarbij de database wordt opgewaardeerd, worden gratis ter beschikking gesteld door de Opdrachtnemer;
 8. vóór uitvoering van een technische update dient eerst in overleg met Opdrachtgever een backup gemaakt te worden;
 9. de werkzaamheden aan het systeem worden uitgevoerd tussen 19:00 en 07:00 uur of in het weekend. Cruciale patches en updates kunnen direct verwerkt worden. De werkzaamheden hiervoor worden in overleg met Opdrachtgever ingepland;
 10. Opdrachtnemer biedt adequate informatie over de actuele onderhoudswerkzaamheden en storingen aan het systeem.

Artikel 7, SPoC voor add-ons

- 7.1 Opdrachtnemer treedt op als Single Point of Contact voor de Add-Ons. Opdrachtnemer factureert aan Opdrachtgever het onderhoud van de add-ons met een opslagpercentage zoals geoffreerd in de Inschrijving.
- 7.2 Het betreft de Add-Ons:
 - Dynamics Ctrade Essentials;
 - Dynamics Ctrade Projects;
 - Dynamics Ctrade Pricing;
 - Dynamics Ctrade Supply Chain;
 - Dynamics Ctrade Datasynchronisatie;
 - Dynamics Ctrade Scanning;
 - Dynamics Ctrade Interface Toolbox;
 - Dynamics Ctrade Manufacturing;
 - Q-Essentials;

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- ExpandIT Backup;
- 2Control t.b.v. beveiliging;
- Advanced Forms van Quadira;
- Paypal betalingsmodule van Quadira;
- Document Capture van Continia.

7.2 Er zijn tevens koppelingen gerealiseerd met de Dynamics Ctrade interface toolbox. Momenteel zijn er koppelingen met:

- Alpheios;
- King;
- Frankeer machine Pintney Bows;
- Groen Vision van Infogroen;
- Koppeling resources vanuit Compas van Emergo systems;
- Timetell;
- Interface met Salarispakket AFAS;
- Inlezen tankpas gegevens;
- Inlezen facturatie gegevens t.b.v. P-detachering.

7.3 Indien onderhoud op de koppelingen wordt verricht dan geldt het uurtarief zoals geoffreerd in de Inschrijving.

Artikel 8, Service Management

8.1 Incidenten, changes, service requests en complaints worden geregistreerd in het Service Management System. Dit gebeurt op de volgende manier:

- gedurende standaard kantoortijden (maandag – vrijdag van 08.00 – 18.00 uur NL tijd) uitvoeren van de intake en classificatie van een binnenkomende meldingen en verwerking hiervan in het Service Management System;
- gedurende standaard kantoortijden (maandag – vrijdag van 08.00 – 18.00 uur NL tijd) uitvoeren van de analyse van een incident;
- indien de afhandeling van een incident, change request of service request (door een derde) meer dan 60 minuten in beslag neemt, zal middels een email of het voorleggen van een inzetbevestiging aan Opdrachtgever goedkeuring voor de verdere tijdsbesteding gevraagd worden;
- beschikbaar stellen aan Opdrachtgever van een portal via internet (selfservice portal) waarop meldingen door het aantal benoemde key-users ingediend kunnen worden;
- beschikbaar stellen van minimaal 2 benoemde key-user accounts waarmee meldingen ingediend en 24 uur per dag gevolgd kunnen worden in de selfservice portal;
- inzicht bieden in de status van meldingen via de selfservice portal;
- het per kwartaal opstellen en toesturen van een standaard Service Level Management rapportage.

8.2 Het behandelen van een incident gebeurt op basis van onderstaande KPI's (Key Performance Indicators). Deze KPI's worden vastgesteld op basis van een impact van de verstoring en de urgentie om deze opgelost te hebben. Voor de impact is onderstaande definitie van toepassing. De urgentie wordt in overleg met de melder vastgesteld.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

Urgentie	Impact			
		Critical	Major	Minor
	Urgent	1	2	3
	Normal	2	3	4
	Not-Urgent	3	4	4

8.3 De impact is onderverdeeld in vier gradaties en als volgt gedefinieerd:

Prioriteit	Definitie
1. Critical	NAV 2018 en/of applicatie(s) is/zijn onbruikbaar, er is geen systeemondersteuning voor de ondersteuning van de bedrijfs-kritische processen aanwezig. De gevolgen voor alle eindafdeling I&A van Opdrachtgevers en/of schade voor de cruciale bedrijfsprocessen is zeer groot.
2. High	NAV 2018 en/of applicatie(s) is/zijn gedeeltelijk operationeel, sommige functies zijn niet beschikbaar voor ondersteuning van belangrijke sub-processen. De storing heeft gevolgen voor een grote groep medewerkers en/of schade is groot.
3. Medium	NAV 2018 en/of applicatie(s) is/zijn operationeel. Er is een lastige situatie ontstaan wegens het niet beschikbaar zijn van niet essentiële functionaliteit. Bedrijfsprocessen kunnen worden uitgevoerd, ofschoon ongemakkelijk. De storing heeft gevolgen voor één of enkele eindafdeling I&A van Opdrachtgevers en/of de schade is beperkt.
4. Low	NAV 2018 en/of applicatie(s) is/zijn bruikbaar ondanks de kwestie. De kwestie heeft geen directe invloed op de bedrijfsprocessen.

8.4 De Service Desk zal naar de klant reageren volgens de prioriteit van de melding. De responsetijd is de maximale tijd tussen de registratie van de melding en de classificatie van de melding.

Prioriteit	Responsetijd (registratie & classificatie)	Streef oplostijd
1. Critical	< 1 uur	< 1 werkdag
2. High	< 1 uur	< 2 werkdagen
3. Medium	< 1 uur	< 5 werkdagen
4. Low	< 1 uur	< 10 werkdagen

Artikel 9, Communicatie en evaluatie

9.1 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. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

9.2 Namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers.

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Hoofd I&A	
Operationeel	Navision beheergroep	

9.3 Opdrachtnemer evalueert de dienstverlening minimaal eenmaal per jaar op strategisch niveau de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de dienstverlening besproken en vindt besluitvorming plaats.

9.4 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.

9.5 Bij vragen of calamiteiten zal er een operationeel overleg worden gehouden om de voortgang te bespreken. De dienstverlening wordt op operationeel niveau geëvalueerd door de verantwoordelijke medewerkers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg vindt onder andere afstemming plaats om de samenwerking tussen Partijen te borgen en de dienstverlening te optimaliseren.

Artikel 10, Klachtenregeling

10.1 Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 3 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

10.2 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.

10.3 Per halfjaar vindt overleg plaats tussen Partijen 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.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

Artikel 11, Portal

- 11.1 Opdrachtnemer stelt een portal beschikbaar waarin meldingen door Opdrachtgever gedaan en gemonitord kunnen worden. Tevens wordt hier de facturatie met specificaties in opgenomen.

Artikel 12, Prijs

- 12.1 De prijzen, die voor uitvoering van de onderhavige Overeenkomst gelden, zijn percentages van de licentiewaardes:

Onderhoud Microsoft NAV 2018	% van bruto licentiewaarde Microsoft NAV 2018
Ondersteuning en helpdesk ten behoeve van Microsoft NAV 2018	% van bruto licentiewaarde
Onderhoud Diverse add-ons	% van bruto add-ons waarde
Onderhoud add-ons Prodware	Vaste jaarprijs
Optionele dienstverlening voor werkzaamheden aan integraties/koppelingen	Uurtarief

- 12.2 Er is geen indexering van toepassing.
- 12.3 De vermelde bedragen met twee decimalen achter de komma zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.
- 12.4 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 12.5 Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen, zoals maar niet beperkt tot overhead, administratie, opslag en transport.

Artikel 13, Facturering

- 13.1 De facturering geschiedt eenmaal per jaar vooraf, door middel van een gespecificeerde verzamelfactuur.
- 13.2 De facturen worden verzonden aan dgdigitalefacturen@diamant-groep.nl.
- 13.3 De tenaamstelling van de facturen luidt:
Diamant-groep
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 5033
5004 EA Tilburg

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- 13.4 De (pro-forma)factuur dient gespecificeerd minimaal het volgende te vermelden:
- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
 - factuurdatum;
 - factuurnummer;
 - referentie "Navision 2018 en add-ons";
 - begin- en einddatum;
 - specificatie producten, licentiewaarden en percentages;
 - factuurbedrag ex btw;
 - btw;
 - totaalbedrag incl btw;
 - bedrijfsnaam Opdrachtnemer.

Artikel 14, Betalingsvoorwaarden

- 14.1 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 14.2 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.
- 14.3 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. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's

Artikel 15, Overige verplichtingen

- 15.1 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 16, Controle

- 16.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van de Overeenkomst te controleren.
- 16.2 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. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

Artikel 17, Dienstverleningsplan

17.1 Opdrachtnemer hanteert het dienstverleningsplan zoals opgenomen in Bijlage 2.

Artikel 18, Overige verplichtingen

18.1 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 19, Controle

- 19.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst te controleren.
- 19.2 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.
- 19.3 Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 20, Geheimhouding

- 20.1 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.
- 20.2 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.
- 20.3 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.
- 20.4 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.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- 20.5 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.
- 20.6 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.
- 20.7 Na beëindiging van deze Overeenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 21, Aansprakelijkheid

- 21.1 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.
- 21.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor Opdrachtnemer verzekerd is, conform artikel 23.5.
- 21.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 21.4 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.
- 21.5 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, zie Bijlage 4.
- 21.6 De in dit artikel 23 gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

Artikel 22, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 22.1 Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 22.2 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.
- 22.3 Op deze Overeenkomst zijn de inkoopvoorwaarden 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.
- 22.4 Wijzigingen op deze Overeenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze, na onderling overleg, door Partijen schriftelijk zijn vastgelegd.
- 22.5 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.
- 22.6 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 Tilburg op 2024.

Diamant-groep

XXX

Y. Torunoglu,
Algemeen Directeur

.....,

.....

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

BIJLAGE 1, PRIJZEN

CONCEPT

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

BIJLAGE 2 DIENSTVERLENINGSPLAN

CONCEPT

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

BIJLAGE 3 BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING OPDRACHTNEMER

CONCEPT

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

BIJLAGE 4 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN OPDRACHTGEVER

CONCEPT

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------