

Concept

Dienstverleningsovereenkomst

ten behoeve van
Levering, installatie en onderhoud
van
Audio Visuele Middelen

tussen



en

[naam Opdrachtnemer]

Datum: 15-02-2024

Versie: 1.0

Partijen:

1. De provincie Noord-Holland, publiekrechtelijke rechtspersoon, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nr. 34362354, gevestigd Dreef 3 te Haarlem, op grond van het Besluit mandaat, volmacht en machtiging commissaris van de Koning van Noord-Holland, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de [functie], [de heer/mevrouw] [naam], hierna te noemen “**Opdrachtgever**”

en

2. <naam Opdrachtnemer>, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nr. <.....>, gevestigd <adres> te <vestigingsplaats> rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar <functie>, <de heer/mevrouw> <naam>, hierna te noemen “**Opdrachtnemer**”,

<OF: IN GEVAL VAN EEN COMBINATIE>:

- [2. de combinatie [naam combinatie], bestaande uit:

- a. [Naam combinant 1], gevestigd te [Vestigingsplaats] ingeschreven bij KvK onder nummer, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar [Functie, de heer/mevrouw, naam];
- b. [Naam combinant 2], gevestigd te [Vestigingsplaats] ingeschreven bij KvK onder nummer, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar [Functie, de heer/mevrouw, naam];
- c. [Naam combinant 3], gevestigd te [Vestigingsplaats] ingeschreven bij KvK onder nummer, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar [Functie, de heer/mevrouw, naam];

die ieder voor zich hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, hierna te noemen “**Opdrachtnemer**”,]

gezamenlijk aangeduid als “Partijen”

overwegende dat:

- Opdrachtgever conform de Aanbestedingswet 2012 een Europese openbare aanbesteding heeft gehouden met publicatienummer Teneder [..], PB/S nummer [..] teneinde met één partij een Overeenkomst aan te gaan op het gebied van het leveren, installeren en onderhouden van Audio Visuele Middelen;
- Opdrachtnemer op [datum] een Inschrijving heeft ingediend in het kader van voornoemde Europese aanbesteding;
- Opdrachtgever alle geldige Inschrijvingen heeft beoordeeld op basis van het gunningscriterium beste prijs/kwaliteitverhouding, en de Inschrijving van Opdrachtnemer als economisch meest voordelige inschrijving is beoordeeld. De gunningsbeslissing is op [datum] bekend gemaakt;

- Partijen wensen de voorwaarden waaronder de bovengenoemde diensten zullen worden verleend vast te leggen in deze Overeenkomst.

komen als volgt overeen:

Inhoudsopgave

Artikel 1: DEFINITIES.....	3
Artikel 2: INHOUD VAN DE OVEREENKOMST.....	3
Artikel 3: DUUR VAN DE OVEREENKOMST	4
Artikel 4: CONTACTPERSONEN	5
Artikel 5: OVERLEGSTRUCTUUR, RAPPORTAGE EN EVALUATIE	5
Artikel 6: KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING	5
Artikel 7: PRESTATIEMETING (KPI)	5
Artikel 8: TERMIJNEN	6
Artikel 9: PRIJS EN OVERIGE FINANCIËLE BEPALINGEN	6
Artikel 10: FACTURATIE EN BETALING	7
Artikel 11: BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING	7
Artikel 12: Vernietiging en nietigheid	7

Artikel 1: DEFINITIES

De hier onder aangegeven begrippen, aangeduid met een hoofdletter, hebben de navolgende betekenis. Deze definities hebben in enkelvoud en meervoud dezelfde betekenis.

Overeenkomst:	Deze overeenkomst tussen Partijen.
Opdrachtgever:	De Aanbestedende dienst zal ten tijde van de uitvoering van de Overeenkomst als Opdrachtgever optreden.
Opdrachtnemer:	De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.
Opdracht:	De leveringen en of diensten die door Opdrachtnemer, conform deze Overeenkomst uitgevoerd worden

Artikel 2: INHOUD VAN DE OVEREENKOMST

1. Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst zal Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever alle leveringen voor Audio Visuele middelen uitvoeren, deze installeren en tevens het onderhoud op alle bestaande en nieuw geleverde Audio Visuele middelen verrichten, overeenkomstig de op basis van de offerteaanvraag van de Opdrachtgever d.d. [...] kenmerk [...] (Bijlage #) ingediende offerte d.d. [...], kenmerk [...] (Bijlage #) van Opdrachtnemer en de voorwaarden en bepalingen van deze Overeenkomst inclusief bijlagen.
2. De diensten als bedoeld in artikel 2.1 omvatten:

- Het leveren, installeren en beheren en onderhouden van Audio Visuele middelen van een A-merk middels het Service concept, conform bijlage 5; AV Middelen Programma van Eisen.
 - Het beheren en onderhouden van de bestaande Audio Visuele-middelen.
 - Het geven van gevraagd en ongevraagd advies.
 - Het bieden van gebruikersinstructies/ training en ondersteuning.
 - Het bieden van garantie.
3. Op deze Overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2023 voor leveringen en diensten van toepassing, voor zover daarvan in deze Overeenkomst niet wordt afgeweken. De algemene leverings- en verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer, dan wel enige andere algemene of bijzondere voorwaarden, worden uitdrukkelijk door Opdrachtgever van de hand gewezen en zijn door Partijen buiten toepassing verklaard.
4. Voor zover de Overeenkomst en onderstaande bijlagen met elkaar in tegenspraak zijn, geldt bij de interpretatie van de Overeenkomst de navolgende rangorde, waarbij de inhoud van het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:
1. deze Overeenkomst;
 2. de Nota van Inlichtingen d.d. [...] (Bijlage #);
 3. de Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen d.d. [...] (Bijlage #);
 4. de Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2023 voor leveringen en diensten
 5. de Inschrijving van Opdrachtnemer d.d. [...], waaronder het Prijzenblad (Bijlage #).
5. De bijlagen bij deze Overeenkomst maken integraal en onlosmakelijk deel uit van deze Overeenkomst.
6. Opdrachtnemer heeft zich voldoende op de hoogte gesteld van de doelstellingen van de Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige Overeenkomst en de relevante organisatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer daartoe van voldoende en correcte informatie voorzien.
7. Partijen beschouwen deze Overeenkomst als een Overeenkomst van opdracht in de zin van art. 7:400 BW.

Artikel 3: DUUR VAN DE OVEREENKOMST

1. Deze Overeenkomst heeft een looptijd van vijf [5] jaar, treedt in werking op 1 juni 2024 en eindigt derhalve van rechtswege op 31 mei 2029.
2. Na afloop van de in lid 1 genoemde looptijd kan deze Overeenkomst onder dezelfde contractuele voorwaarden door Opdrachtgever vijf [5] maal worden verlengd met een periode van een [1] jaar door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Opdrachtnemer. Deze kennisgeving vindt uiterlijk drie [3] maanden voor afloop van de initiële dan wel verlengde looptijd van de Overeenkomst plaats.
3. Deze Overeenkomst kan te allen tijde door de Opdrachtgever worden opgezegd onder opgaaf van reden met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand per contract jaar. In geval van opzegging door Opdrachtgever is de Opdrachtgever geen vergoeding van schade verschuldigd aan de Opdrachtnemer. In dat geval maakt de Opdrachtnemer aanspraak op vergoeding van de tot dan toe aantoonbaar verrichte en geaccepteerde Werkzaamheden.
4. De Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor de Overeenkomst na afloop van de overeengekomen duur te verlengen met de periode die noodzakelijk is om een nieuwe aanbesteding, volgend op de onderhavige, succesvol af te ronden en een nieuwe overeenkomst te sluiten. Een en ander onverminderd de verplichting van de Opdrachtgever om tijdig met de nieuwe aanbestedingsprocedure te starten en deze voortvarend te doorlopen.

Artikel 4: CONTACTPERSONEN

1. Beide Partijen wijzen een contactpersoon aan, die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhoudt.
2. Contactpersoon voor Opdrachtgever is [de heer / mevrouw, naam, functie, sector, team, telefoonnummer, emailadres].
3. Contactpersoon voor Opdrachtnemer is [de heer / mevrouw, naam, functie, telefoonnummer, emailadres].
4. Partijen informeren elkaar gedurende de looptijd van de Overeenkomst tijdig in geval er wijzigingen optreden in voornoemde contactgegevens en/of vervangers.

Artikel 5: OVERLEGSTRUCTUUR, RAPPORTAGE EN EVALUATIE

1. In periodieke overleggen zullen Partijen de uitvoering van de Overeenkomst bespreken of zoveel vaker als een der Partijen dat nodig acht.
2. Opdrachtnemer verstrekt te allen tijde, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever, tussentijds informatie over de voortgang van de Overeenkomst of ten aanzien van afspraken in deze Overeenkomst.
3. Eenmaal per jaar evalueren Partijen de uitvoering van de Overeenkomst op initiatief van Opdrachtgever. De Opdrachtgever stelt hiervoor een agenda met onderwerpen vast. Voorafgaand aan de evaluatie verstrekt Opdrachtnemer de door Opdrachtgever gewenste Managementinformatie zoals opgenomen in [Programma van Eisen, eis #, Bijlage #].
4. De Inschrijver verstrekt binnen tien werkdagen na afloop van een kalenderkwartaal aan PNH, digitaal in Excel, managementinformatie over de door de Inschrijver geleverde diensten. Deze managementinformatie bevat ten minste de volgende informatie:
 - Overzicht, oplostijd en oplossing van gemelde storingen en calamiteiten;
 - Overzicht, oplostijd en oplossing van overige meldingen (wensen, informatieverzoeken en klachten);
 - Advies ten aanzien vervangende apparatuur.
5. Per halfjaar vindt er een overleg plaats tussen contactpersonen van opdrachtgever en opdrachtnemer om de hierboven genoemde managementinformatie te bespreken.
6. Opdrachtgever van Opdrachtnemer aanvullend per jaar onderstaande gegevens:
 - Mogelijke optimalisaties/ verbeteringen ten aanzien van dienstverlening.

Artikel 6: KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING

Opdrachtnemer staat garant voor een vakbekwame uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtnemer voldoet tenminste aan de eisen zoals vermeld in het Programma van Eisen (bijlage #) en de hiervoor in de branche gebruikelijke eisen van vakmanschap, daaronder wordt begrepen vakinhoudelijke expertise, bekwaamheid, betrouwbaarheid, integriteit, zorgvuldigheid en deugdelijkheid

Artikel 7: PRESTATIEMETING (KPI)

1. Opdrachtgever streeft ernaar om haar projecten en programma's met de hoogst mogelijke kwaliteit uit te voeren. De kwaliteit van de door Opdrachtnemer geleverde diensten bepalen mede dit niveau. Om dit te realiseren zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde diensten onder deze Overeenkomst monitoren aan de hand van Prestatiemetingen.

2. De doelstelling van prestatiemeting is het verbeteren van de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en de te leveren resultaten tijdens de looptijd van deze Overeenkomst.
3. De prestaties van Opdrachtnemer worden periodiek gemeten op basis van het Programma van Eisen en de inschrijving.
4. De meetresultaten dienen als basis voor de jaarlijkse evaluatiegesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer als bedoeld in artikel 4.5 van het Programma van Eisen.
5. Indien sprake is van een tekortkoming wachten Partijen niet tot het moment van gesprekken of evaluatie, maar ondernemen direct actie.

Artikel 8: TERMIJNEN

1. Uiterlijk op 6 september 2024 zal de levering en installatie zijn voltooid.
2. Alle in dit artikel genoemde data zijn fatale data in de zin van art. 6:83 sub a BW. Door het enkele overschrijden van één of meer van deze data verkeert de Opdrachtnemer in verzuim en is de Opdrachtgever onder meer gerechtigd deze Overeenkomst te ontbinden.

Artikel 9: PRIJS EN OVERIGE FINANCIËLE BEPALINGEN

1. De overeengekomen tarieven en prijzen, zoals bedoeld in bijlage 3 -AV Middelen prijzenblad zijn vast en onveranderlijk tot 31 december 2025.
2. De prijs is exclusief BTW en inclusief reis-, verblijf- en eventuele overige kosten.
3. Na de periode genoemd in lid 1 dient Opdrachtnemer jaarlijks een voorstel tot prijsherziening in, ingaande per 1 januari, voor het eerst op 1 januari 2026. Opdrachtnemer dient dit voorstel per e-mail in uiterlijk twee (2) maanden van te voren. Het voorstel bevat het indexeringspercentage en de herziene tarieven en prijzen voor de resterende duur van de Overeenkomst, voorzien van deugdelijke onderbouwing. Pas na goedkeuring door de Opdrachtgever wordt de prijsherziening daadwerkelijk doorgevoerd.
4. De prijsherziening als bedoeld in lid 3 bedraagt:

Voor de afgesproken uurlonen:

Maximaal de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (2020=100), Bedrijfstak M-N zakelijke dienstverlening, CAO lonen per uur incl. bijzondere beloningen, Totaal CAO-sectoren, Ontwikkeling t.o.v. een jaar eerder, peildatum 3e kwartaal.

De berekening is volgens de formule: Prijs (nieuw) = P (oud) x indexcijfer van het laatst gepubliceerde kwartaalcijfer.

[StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers \(2020=100\) \(cbs.nl\)](https://statline.cbs.nl/StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) (cbs.nl))

5. Indien de index zoals bepaald in lid 4 niet meer beschikbaar is, zal Opdrachtgever een voorstel doen voor een nieuwe prijsindex en een berekeningsmethode voor het overgaan van de oude naar de nieuwe reeks. Dit zal in lijn liggen met de intentie van de vervallen index. Pas na goedkeuring van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kan de voorgestelde CBS-index daadwerkelijk gehanteerd worden.
6. Prijzen kunnen nooit met terugwerkende kracht worden geïndexeerd.
7. Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, deze aanvullend in

rekening te brengen btw slechts ten laste komt van Opdrachtgever indien deze daar uitdrukkelijk schriftelijk mee heeft ingestemd.

8. Indien Opdrachtnemer een Onderaannemer inzet bij de uitvoering van de Opdracht, kan Opdrachtgever vragen om inzicht te geven in de prijsopbouw van het tarief.

Artikel 10: FACTURATIE EN BETALING

1. Opdrachtnemer kan uitsluitend factureren na levering en acceptatie van de prestatie (dienst/product) door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf op basis van nacalculatie. Opdrachtnemer voegt bij zijn facturen de met Opdrachtgever overeengekomen prestatieverklaring(-en) als bedoeld in [het Programma van eisen, eis ...].

2. De factuur dient minimaal de onderstaande gegevens te vermelden:

- centraal factuuradres:
Provincie Noord-Holland
Sector CSC (FIA)
Houtplein 33,
2012 DE Haarlem
- 10 cijferig opdrachtnummer
(het nummer wordt vermeld in de tussen partijen te ondertekenen Overeenkomst)
- naam en adres (geen postbus) van Opdrachtnemer
- factuurnummer en factuurdatum van Opdrachtnemer
- btw-nummer van Opdrachtnemer
- btw-bedrag
- KvK-nummer van Opdrachtnemer
- IBAN van Opdrachtnemer

Elke factuur die niet voldoet aan deze standaard factuureisen wordt geretourneerd aan Opdrachtnemer en dus niet door de provincie verwerkt en uitbetaald.

3. Opdrachtnemer stuurt elke factuur in een aparte e-mail naar Opdrachtgever via crediteuren@noord-holland.nl. Dit kan in de volgende formaten: XML (e-factuur)¹, PDF, Excel of Word.

Artikel 11: BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

1. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van deze Overeenkomst een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering te hebben met een minimale dekking van € 2.500.000,-- per gebeurtenis en € 5.000.000,-- per jaar.
2. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken een kopie verzekeringscertificaat en een afschrift van de meest recente premiebetaling (niet ouder dan één jaar) te overleggen. Indien een concernpolis wordt overgelegd, dient daaruit duidelijk te blijken dat Opdrachtnemer meeverzekerd is.

Artikel 12: Vernietiging en Nietigheid

Bij nietigheid of vernietiging van één of meer bepalingen van deze Overeenkomst blijven de overige bepalingen van deze Overeenkomst van kracht. Partijen overleggen over de bepalingen die nietig zijn of vernietigd worden, teneinde een vervangende bepaling overeen te komen, zodanig dat de strekking van deze Overeenkomst zoveel mogelijk behouden blijft.

¹ zie de bijlage 'Toelichting elektronische factuur (e-factuur) provincie Noord-Holland' bij de opdrachtbrief.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend,

OPDRACHTGEVER

Naam: [naam]

Functie: [functie]

Handtekening:

Datum:

OPDRACHTNEMER

Naam: [naam]

Functie: [functie]

Handtekening:

Datum:

Bijlagen:

- Bijlage # Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2023
- Bijlage # Nota van inlichtingen (reeds in bezit van Partijen)
- Bijlage # Aanbestedingsleidraad (reeds in bezit van Partijen)
- Bijlage # Inschrijving (reeds in bezit van Partijen)
- Bijlage # ...