



Overeenkomst strekkende tot

Gebruik van mobiele devices en mobiele

netwerkdiensten.

ten behoeve van Koninklijke Auris Groep

tendernummer: 119195

Inhoud

1.	Definities en interpretaties	4
2.	Algemeen	6
3.	Voorwerp van de Overeenkomst	6
4.	Looptijd van de Overeenkomst	7
5.	Afbouw van de samenwerking	7
6.	Acceptatie	8
7.	Prijzen	8
8.	Betaling, korting en Meerwerk	9
9.	Garantie	9
10.	Aansprakelijkheid	10
11.	Intellectuele eigendomsrechten	10
12.	Persoonsgegevens	11
13.	Rolbeschrijving contactpersonen (Gouvernance)	11
14.	Communicatiematrix	12
15.	Klachtenbehandeling	12
16.	Managementinformatie	12
17.	Evaluatie en beoordeling van de samenwerking	13
18.	Kennisgevingen	14
19.	Voorwaarden	14
	Overzicht Bijlagen	14

DE ONDERGETEKENDEN:

Koninklijke Auris Groep, gevestigd te Rotterdam, Ammanplein 2, 3031 RT vertegenwoordigd door T. van der Wielen, lid Raad van Bestuur, hierna te noemen "**Opdrachtgever**"

en

[Naam} gevestigd te [plaats] adres [....., postcode, plaats], vertegenwoordigd door, [functie], hierna te noemen: "**Leverancier**"

Opdrachtgever en Leverancier hierna gezamenlijk of individueel ook te noemen: "**Partijen**" of "**Partij**"; **OVERWEGENDE DAT:**

- a. Opdrachtgever behoefte heeft aan de levering van mobiele apparatuur, smart phones en tablets in combinatie met aansluiting op een netwerk voor mobiele telecommunicatie, data en gebruik van mobiele applicaties. Met als doel om invulling te geven aan zijn werkzaamheden en om aanzienlijke vernieuwing van zijn Onderwijs/Zorg door te kunnen voeren;
- b. Koninklijke Auris Groep een Europese aanbesteding is gestart, die valt onder de werking van de Aanbestedingswet 2012;
- c. Opdrachtgever zijn verplichtingen in het kader van de Aanbestedingswet 2012 na wil komen;
- d. deze opdracht in negometrix onder tendernummer 119195 is bekendgemaakt en aanbesteed;
- e. Leverancier op de hoogte is van de doelstellingen en uitgangspunten van Opdrachtgever met betrekking tot deze Overeenkomst (hierna gedefinieerd), welke doelstellingen bestaan uit het gebruiken van mobiele apparatuur en applicaties daaraan gerelateerde diensten (hierna: de "**mobiele oplossing**"), zoals nader omschreven in:
 - (i) de publicatietekst in negometrix;
 - (ii) de door Opdrachtgever bij de aanbestedingsprocedure in Negometrix (in tender nummer 119195) gepubliceerde documenten.
 - (iii) deze overeenkomst
 - (iv) de algemene Inkoopvoorwaarden ICT Koninklijke Auris groep. Versie maart 2019 (hierna: "**IV**");
 - (v) de Bewerkersovereenkomst (hierna: "Bewerkersovereenkomst")
- f. Leverancier op basis van de door Opdrachtgever digitaal/schriftelijk verstrekte informatie verklaart voldoende kennis te hebben genomen van het belang dat met de invoering van deze nieuwe overeenkomst is gemoeid, alsmede van de kaders waarbinnen de mobiele apparatuur, het netwerk en de gerelateerde applicaties dienen te functioneren;
- g. Leverancier via Negometrix bij tendernummer 119195 een digitale aanbidding heeft uitgebracht en deze aanbidding door Opdrachtgever na beoordeling is aangemerkt als de "economisch meest voordelige inschrijving";
- h. Leverancier een deskundige is op het gebied van mobiele oplossingen voor SO en VSO en ervaring heeft met het leveren van de gevraagde diensten en producten.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

1. Definities en interpretaties

In deze Overeenkomst betekent:

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Stichting Koninklijke Auris Groep, hierna te noemen; opdrachtgever.
Aanbestedingsstukken	Beschrijvend document, inclusief bijbehorende Bijlagen en de Nota's van Inlichtingen zoals die op Negometrix zijn geplaatst.
Apparaat/Apparatuur	Een smartphone of een tablet met de daarbij behorende accessoires en nabewerking en software, gekoppeld in een netwerk.
Beschikbaarheid	Voor de berekening van de beschikbaarheid (= uptime) geldt: $\frac{(\# \text{ Kantooruren} - / - \# \text{ uren App. niet beschikbaar})}{\# \text{ Kantooruren}} \times 100\%$ <i>Niet-Beschikbaarheid = De som van alle Oplostijden van het Apparaat per kwartaal.</i>
Beschrijvend document	Een beschrijving van de inhoud van de opdracht, de vorm van de Overeenkomst, het verloop van de aanbestedingsprocedure, de Gunningscriteria en van toepassing zijnde voorwaarden. Ook het Programma van Eisen, de concept Overeenkomst en de overige bijlagen maken onderdeel uit van het Beschrijvend document.
Bijlage	Een Bijlage bij één van de Aanbestedingsstukken. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemers.
	De verklaring die aangeeft dat de inschrijver voldoet aan de minimaal noodzakelijke voorwaarden voor het verkrijgen van de opdracht.
Geïnteresseerde	Een natuurlijk persoon of rechtspersoon die het Beschrijvend document bij Opdrachtgever heeft opgevraagd.
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de Opdrachtgever in de offertefase de Inschrijvingen beoordeelt om te bepalen welke Inschrijving voor gunning in aanmerking komt.
Hergebruikt	Refurbished Apparatuur, mits deze Apparatuur kan blijven voldoen aan de gestelde eisen zoals in het Programma van Eisen.
Herstel	Reparatie of technische ruil.
Herziene Documentatie	De documenten die door Opdrachtgever zijn voorzien van het opschrift: "Herziene Documentatie". Herziene Documentatie betreft aanvullingen en wijzigingen ten opzichte van de originele Aanbestedingsstukken en Bijlagen. Documenten die door Opdrachtgever zijn voorzien van het opschrift: "Herziene Documentatie" prevaleren boven de Nota('s) van Inlichtingen.
Huurprijs	Prijs van hardware en software inclusief de kosten voor onder andere: levering, Installatie, Implementatie en instructie, geheugen wipen bij retourname, retourname en transportkosten.
Implementeren	Het geheel van activiteiten gericht op de invoering van de Mobiele Oplossing bij de Gebruikersorganisatie, waarbij wordt geborgd dat de Mobiele Oplossing functioneert conform de Specificaties en het Programma van eisen en wensen. Tot de activiteiten behoren onder meer: het technisch en functioneel inrichten, het uitvoeren van systeemtesten, het ondersteunen van Opdrachtgever bij het uitvoeren van Acceptatietesten, het zorgdragen voor conversie, het verzorgen van de benodigde opleiding/training en ondersteuning van de medewerkers van Opdrachtgever zoals ook omschreven in het Programma van eisen en wensen en de Offerteaanvraag. Het tijdstip van afronding van de Implementatie en de wijze waarop dat geschiedt is vastgelegd in het Implementatieplan.

Inkoopbegeleider	Seiso Facilitair Advies, hierna te noemen; Seiso.
Inschrijver	De tot de offertefase toegelaten rechtspersoon (of Combinatie) die op basis van de Aanbestedingsstukken een Inschrijving heeft uitgebracht.
Inschrijving	Een door Inschrijver in de offertefase uitgebrachte aanbieding op basis van de Aanbestedingsstukken.
Installeren	Leveren, aansluiten, installeren, configureren en bedrijfsklaar opleveren van Apparatuur en software (inclusief licenties) op de stroom en op de bestaande IT-infrastructuur.
Klacht	Iedere melding door Opdrachtgever of een gebruiker van de Mobiele Oplossing, waarin kenbaar wordt gemaakt dat Leverancier niet volgens afspraak heeft gepresteerd. Een klacht kan, onder meer, betrekking hebben op: - een gebrek in de Mobiele Oplossing; - garantieclaims; - manco's in de bijbehorende dienstverlening.
Knock-out criteria	Dit zijn criteria waaraan u als inschrijver dient te voldoen. Indien inschrijver niet aan deze criteria voldoet, wordt u en daarmee uw aanbieding uitgesloten van verdere deelname. Er zal na uitsluiting verder geen beoordeling of waardering worden uitgesproken over uw aanbieding.
Managementrapportage	Periodieke verslaglegging van werkelijk gerealiseerde resultaten, zoals: Oplostijden, beschikbaarheid, flexibiliteit, storingsafhandeling, incidenten, tellerstanden, facturatie, etc.
Mobiele Oplossing	Het geheel van de door Leverancier aangeboden apparatuur, leveringen en/of diensten, ten behoeve van SO en VSO, welke volledig voldoen aan het Programma van eisen en wensen, inclusief, maar niet beperkt tot, de volgende bijbehorende dienstverlening: • onderhoud van de apparatuur; • verrichten van alle ondersteunende en logistieke diensten; • beveiliging en bescherming van de • werkzaamheden ten behoeve van de Implementatie van de Mobiele Oplossing, waaronder overzetten van gebruikers en data voortkomend uit de oude overeenkomst naar de Mobiele Oplossing; • ondersteuning op het vlak van probleemoplossing, voorlichting, training en consultancy (help desk); • ondersteuning ten behoeve van contractmanagement. • Etc.
Nadere Overeenkomst	Een afzonderlijke overeenkomst, die tussen Opdrachtgever en Leverancier alleen wordt gesloten in aanvulling op de Overeenkomst en waarop de bepalingen van de Overeenkomst van overeenkomstige toepassing zijn in gevallen van (niet-inbegrepen) consultancy en wijzigingen in wet- en regelgeving, zoals genoemd in de IV.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de antwoorden op vragen van Geïnteresseerden zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen van het Beschrijvend document en/of andere Aanbestedingsstukken. De Nota('s) van Inlichtingen maakt/maken onderdeel uit van het Beschrijvend document en prevaleert/prevaleren boven het overige deel van het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen. Documenten die door Opdrachtgever zijn voorzien van het opschrift "Herziene Documentatie" prevaleren boven de Nota('s) van Inlichtingen.
Offerteaanvraag:	De beschrijving van de op te dragen werkzaamheden met de daarbij behorende gegevens, technische specificaties en de door aanbestedende dienst te hanteren voorwaarden waar de inschrijver gedurende de uitvoering van de opdracht aan moet voldoen.

Opdrachtgever	Stichting Onderwijs Koninklijke Auris groep
Opdrachtnemer	De rechtspersoon (of Combinatie) aan wie op basis van de Aanbestedingsstukken de opdracht wordt gegund.
Oplostijd	Het tijdsverloop (inclusief Responstijd) waarbinnen een gedetecteerde of gemelde storing opgelost dan wel gerepareerd is.
Optie	Dienstverlening die verplicht is benoemd in het Prijzenblad en optioneel kan worden afgenomen door de Opdrachtgever.
Overeenkomst	De tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer af te sluiten Overeenkomst voor de onderhavige opdracht op basis van de stukken.
Programma van Eisen	Het document dat is opgenomen als bijlage J van het Beschrijvend document, waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Overeenkomst zijn opgenomen.
Responstijd	Tijdsverloop tussen melding van een storing aan de leverancier en een reactie vanuit opdrachtnemer op de gemaakte storingsmelding. Dit kan zowel telefonisch, per e-mail, via e-portal, of via komst monteur op locatie zijn.
Schriftelijk	Op schrift of 'langs elektronische weg' als bedoeld in artikel 6:227a van het Burgerlijk Wetboek.
Selectie/Kwalificatie criteria:	De criteria die de geschiktheid van inschrijvers toetsen.
Update	Een programma dat in een ander programma, wijzigingen aanbrengt om zo het programma gelijk te maken aan een nieuwere versie.
Werkdagen	Werkdagen zijn van maandag t/m vrijdag tussen 08.00 – 18.00 uur, met uitzondering van feestdagen.
Verwerkersovereenkomst	Een 'verwerkersovereenkomst' is een overeenkomst tussen een verwerkingsverantwoordelijke en een verwerker. Op grond van artikel 28 AVG moet de verwerking die een verwerker voor een verwerkingsverantwoordelijke uitvoert, geregeld worden in een (verwerkers)overeenkomst.

2. Algemeen

- 2.1. Alle antwoorden die Leverancier heeft gegeven op eisen respectievelijk wensen maken deel uit van deze Overeenkomst.
- 2.2. Dit is ook het geval indien deze gegevens niet expliciet in de tekst van deze Overeenkomst of van de Bijlagen zijn opgenomen.

3 Voorwerp van de Overeenkomst

- 3.1. Deze Overeenkomst heeft tot doel het door Leverancier aan Opdrachtgever leveren en in standhouden van de Mobiele Oplossing, inclusief de daarbij behorende gebruiksrechten, alsmede de daarbij behorende dienstverlening, onder meer bestaande uit
 - onderhoud;
 - beveiliging en bescherming van de Mobiele Oplossing;
 - werkzaamheden ten behoeve van de Implementatie van de Mobiele Oplossing, waaronder overzetten van data voortkomend uit de huidige situatie naar de Mobiele Oplossing, conform eisen en opgegeven wensen;
 - ondersteuning op het vlak van probleemoplossing, voorlichting, training en consultancy;
 - ondersteuning ten behoeve van contractmanagement.
 - Logistieke en administratieve dienstverlening
- 3.2. Een aanvullende opdracht voor (niet inbegrepen) producten en/of diensten en/of als gevolg van een wijziging in wet- en regelgeving in de zin van de IV wordt vastgelegd in een Nadere Overeenkomst, waarop de bepalingen van deze Overeenkomst van overeenkomstige toepassing zijn. Leverancier zal geen andere prijzen/tarieven hanteren dan opgenomen in de Bijlage 3: Aanbestedingsdocumenten opgenomen overzicht van "prijzen/tarieven".

- 3.3. De navolgende Bijlagen maken deel uit van deze Overeenkomst. Voor zover deze Bijlagen met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde, waarbij het hogergenoemde document prevaleert boven het lager genoemde:
1. De overeenkomst
 2. Nota van Inlichtingen
 3. Aanbestedingsdocumenten
 4. De Inschrijving en verslaglegging van Leverancier;
 5. De SLA;
 6. De ICT IV;
 7. De algemene IV;
 8. De Bewerkersovereenkomst.
- 3.4. Leverancier heeft zich op basis van de door Opdrachtgever verstrekte informatie voor de uitvoering van deze Overeenkomst in voldoende mate op de hoogte gesteld van (i) de doelstellingen en uitgangspunten van Opdrachtgever met betrekking tot onderhavige Opdracht, (ii) de ten deze relevante organisatie van Opdrachtgever, en (iii) de processen waarbij de apparatuur het mobiele netwerk en de bijbehorende diensten zullen worden gebruikt en de gegevensstromen die daarmee zullen worden verwerkt.
- 3.5. Opdrachtgever heeft in het kader hiervan Leverancier van voldoende informatie voorzien welke nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst en zal – desgewenst – verdere informatie verstrekken, voor zover die informatie bij Opdrachtgever beschikbaar is, niet vertrouwelijk is en relevant is. Bij eventuele onduidelijkheid doet Leverancier navraag bij Opdrachtgever.
- In aanvulling op hetgeen elders in deze Overeenkomst is bepaald, zullen Partijen binnen het kader van deze Overeenkomst (i) elkaar gevraagd en ongevraagd informeren over al hetgeen voor de uitvoering van de Overeenkomst relevant is, (ii) zelfstandig die informatie vragen die zij nodig hebben en waarvan zij weten of redelijkerwijs moeten weten dat deze bij de andere Partij reeds beschikbaar is of moet zijn, en (iii) elkaar gevraagd en ongevraagd die ondersteuning verlenen welke noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst.

4. Looptijd van de Overeenkomst

- 4.1. Deze Overeenkomst gaat in per tekening van de overeenkomst. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van 24 maanden per ingangsdatum, met voor Opdrachtgever twee eenzijdige opties tot verlenging van 12 maanden elk, tegen onveranderde condities. Hiermee komt de totale, mogelijke, contractduur op 48 maanden.

5. Afbouw van de samenwerking

- 5.1. Indien Opdrachtgever de Overeenkomst, conform de bepalingen hierover in de Voorwaarden voor het einde van de in artikel 4 genoemde aanvankelijke looptijd of toegevoegde verlengingen beëindigt, omdat Leverancier één of enige van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, of van andere overeenkomsten die daaruit voortvloeien niet, niet tijdig of niet naar behoren nakomt, zal Leverancier:
- Opdrachtgever met ingang van de datum per wanneer de Overeenkomst is beëindigd nog gedurende 6 maanden, doch maximaal tot het einde van de aanvankelijke looptijd, gelegenheid bieden om de overeengekomen Mobiele Oplossing conform de bepalingen in deze Overeenkomst af te nemen.
 - Opdrachtgever met ingang van de datum per wanneer de Overeenkomst is beëindigd nog 6 maanden de managementinformatie verstrekken als beschreven in artikel 16 van deze Overeenkomst.
 - Zijn volledige medewerking verlenen om een overdracht naar een nieuwe leverancier te realiseren.

6. Acceptatie

- 6.1. Opdrachtgever zal, indien hij dat nodig acht de mogelijkheid hebben om de Mobiele Oplossing na Oplevering aan een Acceptatietest onderwerpen. Leverancier zal alle nodige ondersteuning bieden aan Opdrachtgever welke hij nodig heeft om een goede Acceptatietest uit te voeren, zonder dat daaraan nadere kosten zijn verbonden. Partijen zullen gezamenlijk in meer detail de werkwijze beschrijven welke wordt opgenomen in het implementatie plan. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan Leverancier alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Betalingen die voorafgaand aan Acceptatie worden verricht, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie.
- 6.2. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na Oplevering aan Leverancier mee of hij de Mobiele Oplossing accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending een testverslag.
- 6.3. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de gestelde termijn aan Leverancier mee te delen of hij de Mobiele Oplossing accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Leverancier onder opgave van redenen en van de redelijke termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Leverancier zal meedelen of hij de Mobiele Oplossing accepteert.
- 6.4. Indien Opdrachtgever de Mobiele Oplossing accepteert ondanks de geconstateerde aanwezigheid van een of meer Gebreken, stelt hij Leverancier daarvan bij de mededeling of in het testverslag bedoeld in dit artikel, in kennis. Leverancier herstelt die Gebreken met in achtneming van het bepaalde in artikel 9 van deze Overeenkomst.
- 6.5. Indien Opdrachtgever de Mobiele Oplossing goedkeurt, geldt de datum van ondertekening van het testverslag als datum van Acceptatie.
- 6.6. Indien Opdrachtgever de Mobiele Oplossing niet bij eerste uitvoering van de acceptatietest goedkeurt, zal hij deze test binnen een door hem vast te stellen redelijke termijn geheel of gedeeltelijk herhalen. In een aanvullend testverslag legt Opdrachtgever vervolgens vast of de bij de eerste test geconstateerde Gebreken zijn verholpen en of hij de Mobiele Oplossing of een werkende versie thans wel goedkeurt.
- 6.7. Indien Opdrachtgever de Mobiele Oplossing afkeurt, herstelt Leverancier de geconstateerde Gebreken voor eigen rekening binnen een daartoe door Opdrachtgever te verlenen redelijke termijn die ingaat op de datum van ondertekening van het testverslag. Indien Leverancier daaraan niet voldoet, mag Opdrachtgever de Gebreken na voorafgaande mededeling aan Leverancier voor diens rekening zelf verhelpen of door een derde laten verhelpen. Leverancier verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn volledige medewerking onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie op diens eerste verzoek aan Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een Gebrek om redenen als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Leverancier voor de Mobiele Oplossing geheel onverlet, met dien verstande dat Leverancier niet aansprakelijk is voor de eventueel door Opdrachtgever of de derde berokkende schade als het gevolg van het foutief herstel van Gebreken door Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever ingezette derde.
- 6.8. Indien Opdrachtgever de Mobiele Oplossing na de tweede Acceptatietest opnieuw afkeurt, is Leverancier als gevolg daarvan in verzuim. Opdrachtgever kan de Overeenkomst in dat geval met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.

7. Prijzen

- 7.1. Opdrachtgever is voor het verkrijgen van het gebruik van de Mobiele Oplossing (inclusief bijbehorende dienstverlening) en voor eventuele aanvullende producten en/of diensten uitsluitend de vergoedingen verschuldigd, conform de eisen relevante eisen die inde in Negometrix gepubliceerde tender (tendernummer 119195) zijn opgenomen in de bijlage: "Programma van eisen" en conform de door Leverancier geoffeerde prijzen als opgenomen in Bijlage 4, Inschrijving en verslaglegging Leverancier onderdeel "Prijzen/Tarieven".
- 7.2. Leverancier is gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet gerechtigd de prijzen aan te passen, anders dan overeengekomen.

8. Betaling, korting en Meerwerk

- 8.1. Facturering en betaling van de verschuldigde bedragen vinden plaats overeenkomstig het Programma van eisen en wensen en conform hetgeen daarover is bepaald in de IV. In aanvulling hierop geldt het in dit artikel 8 bepaalde.
- 8.2. Leverancier stuurt de facturen in elektronische vorm aan het aangegeven mailadres. De factuur vermeldt de overeengekomen informatie, zoals aangegeven in het programma van eisen. Dit omvat onder andere de volgende informatie: vermelding van de overeenkomst, voorzien van een gedetailleerde kostenspecificatie, een duidelijke specificatie van de diensten en het op moment van factureren op Leverancier van toepassing zijnde btw-tarief alsmede de eventueel over het gefactureerde bedrag verschuldigde omzetbelasting, kostenplaatsnummer, aansluitnummer, gebruiksgegevens etc.etc.
- 8.3. Indien er sprake is van betaling op basis van nacalculatie of Meer-/minderwerk zal Leverancier de overeengekomen vergoedingen deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen. De specificatie van de facturen voldoet aan de daaromtrent in de Offerteaanvraag gestelde eisen. Opdrachtgever is gerechtigd om nadere redelijke voorwaarden te stellen aan de op te nemen specificaties van de facturen. Meerwerk wordt tijdig aan Opdrachtgever gemeld, steeds apart gefactureerd en komt niet voor vergoeding in aanmerking dan na instemming van Opdrachtgever.
- 8.4. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd door Leverancier verzonden facturen door een door hem aan te wijzen registeraccountant op inhoudelijke juistheid te doen controleren.
- 8.5. Opdrachtgever kan de betaling van een factuur of het deel daarvan waarover tussen Partijen geen overeenstemming bestaat opschorten. Van deze bevoegdheid maakt Opdrachtgever uitsluitend gebruik, indien bij hem in redelijkheid twijfel kan bestaan over de juistheid van de desbetreffende factuur.
- 8.6. Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door Opdrachtgever of niet-betaling door Opdrachtgever van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Leverancier niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
- 8.7. Een overeengekomen korting op de vergoeding of boete komt Opdrachtgever toe onverminderd diens andere rechten of vorderingen, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot:
 - (a) zijn vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichting tot het verrichten van de prestatie;
 - (b) zijn recht op schadevergoeding en/of;
 - (c) zijn recht op ontbinding van de Overeenkomst.
- 8.8. Indien Opdrachtgever ter uitvoering van de Overeenkomst een betaling verricht voor een levering die nog niet is geaccepteerd, kan hij verlangen dat Leverancier voorafgaand aan die betaling(en) een kredietinstellingsgarantie 'op afroep' aan hem afgeeft ter waarde van het (de) vooraf betaalde bedrag(en). Aan de kredietinstellingsgarantie zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. Wordt de levering vanwege een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Leverancier niet binnen de overeengekomen termijn geaccepteerd, dan is Leverancier de wettelijke rente over het voorschot verschuldigd voor de tijd dat de tekortkoming voortduurt.
- 8.9. De kredietinstellingsgarantie 'op afroep' wordt afgegeven door een in het maatschappelijk verkeer betrouwbaar geachte instelling. Na finale Acceptatie ontvangt Leverancier het document waarin de garantie is vastgelegd, terug.
- 8.10. Betaling vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de juiste factuur.
- 8.11. Leverancier verstrekt de facturen digitaal, in de standaard UBL2.1 met embedded PDF via het simple invoicing netwerk en het Peppol protocol. Met de vaste kosten per kwartaal vooraf en de variabele kosten per kwartaal achteraf. In de lay-out conform aanwijzing van Opdrachtgever, zodat de factuur automatisch ingelezen kan worden in het boekhoudprogramma van Opdrachtgever, een en ander in lijn met de eisen die omschreven zijn in het programma van eisen.

9. Garantie

- 9.1. Leverancier garandeert, behoudens een overmacht situatie zoals omschreven in de IV en behoudens aan Opdrachtgever toerekenbare tekortkomingen, dat: Leverancier voldoet aan zijn verplichtingen

voortvloeiende uit deze Overeenkomst;

- (a) Leverancier Implementatie alsmede overige op grond van deze Overeenkomst te verlenen diensten uitvoert overeenkomstig hetgeen de Opdrachtgever van een professioneel en vakbekwaam leverancier van mobiele telecomoplossingen mag verwachten; Leverancier gedurende de looptijd van de Overeenkomst Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Leverancier daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Leverancier herstelt Gebreken onverwijld rekening houdend met de ernst en de aard daarvan. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever. Indien Leverancier aantoonbaar is van een Gebrek dat Opdrachtgever redelijkerwijs bij het uitvoeren van de Acceptatieprocedure had moeten constateren, mag hij extra kosten die als gevolg daarvan met het herstel van dat Gebrek zijn gemoeid aan Opdrachtgever in rekening brengen. Indien Leverancier ter uitvoering van deze garantie een tijdelijke oplossing aanbrengt, vergoedt hij schade die Opdrachtgever als gevolg daarvan lijdt. Artikel 10 is daarbij van overeenkomstige toepassing; Leverancier, in aanvulling op sub c, Gebreken die Opdrachtgever tijdens de Acceptatieprocedure heeft geconstateerd, maar die voor hem geen reden vormden om niet tot Acceptatie over te gaan, onmiddellijk na Acceptatie voor zijn rekening zal herstellen;
- (b) Leverancier de Overeenkomst zal uitvoeren in overeenstemming met de op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving en conform de vigerende interne regels en procedures van Opdrachtgever;
- (c) de Mobiele Oplossing geschikt is voor het beoogde gebruik, waarvoor Opdrachtgever deze heeft verworven voor zover dat doel redelijkerwijs aan Leverancier bekend is of kon zijn;
- (d) de Mobiele Oplossing voldoet aan de in de Specificaties en het Programma van eisen en wensen vermelde eisen en overeengekomen wensen;
- (e) Personeel van Leverancier voor de duur van de Overeenkomst voldoende opgeleid, deskundig en ervaren zal zijn.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1. Indien de ene Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, is de andere Partij tegenover eerstgenoemde aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere Partij geleden dan wel te lijden schade.
De in de vorige zin bedoelde aansprakelijkheid is beperkt tot 2,5 maal de jaaromzet voortvloeiende uit deze overeenkomst, met een maximum van EUR 1.250.000, = (zegge: een miljoen tweehonderd en vijftig duizend Euro) per gebeurtenis. De in dit artikel opgenomen beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen:
 - (a) indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de aansprakelijke Partij en/of Personeel van de aansprakelijke Partij of derden die door de aansprakelijke Partij voor de uitvoering van deze Overeenkomst worden ingezet; en/of
 - (b) Ingeval van schending van intellectuele (eigendoms-) rechten als bedoeld in de Voorwaarden;
 - (c) Indien sprake is van dood of letselschade door toedoen van de aansprakelijke Partij en/of Personeel van de aansprakelijke Partij of derden die door de aansprakelijke Partij voor de uitvoering van deze Overeenkomst worden ingezet.

11. Intellectuele eigendomsrechten

- 11.1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Mobiele Oplossing ontwikkelde of ter beschikking gestelde applicaties, interfaces, andere programmatuur, documentatie en andere materialen waarop enige vorm van intellectueel eigendom kan rusten, berusten uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegevers.
- 11.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de niet exclusieve gebruiksrechten en bevoegdheden zoals in deze Overeenkomst of anderszins, bijvoorbeeld in de IV, uitdrukkelijk en schriftelijk zijn toegekend.
- 11.3. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever van rechtsvorderingen van derden die er op zijn gebaseerd dat het gebruik door Opdrachtgever van door Leverancier geleverde of ter beschikking gestelde software, hardware of andere zaken inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van de betreffende derde, behoudens voor zover de inbreuk is veroorzaakt doordat Leverancier haar verplichtingen onder deze Overeenkomst niet nakomt. Voorwaarde voor deze vrijwaring is dat

Opdrachtgever Leverancier in het voorkomende geval direct schriftelijk op de hoogte stelt van de claim van de derde en de afhandeling van de claim, waaronder begrepen het eventueel treffen van een schikking, overlaat aan de Leverancier.

12. Persoonsgegevens

- 12.1. Opdrachtgever blijft rechthebbende van de met behulp van de Mobiele Oplossing opgeslagen, bewerkte, verwerkte of anderszins ingevoerde (persoons)gegevens.

In het kader van de uitvoering van de opdracht zal Leverancier evenwel direct of indirect de beschikking hebben over dan wel toegang hebben tot de persoonsgegevens van Opdrachtgever. Partijen hebben om die reden de Bewerkerovereenkomst gesloten. De bepalingen omtrent de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming met de vernieuwde, relevante wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Wet bescherming persoonsgegevens, zijn derhalve nader uiteengezet in de Bewerkerovereenkomst, die Bijlage van deze Overeenkomst is.

13. Rolbeschrijving contactpersonen (Gouvernance)

- 13.1. In dit artikel zijn de rollen beschreven van de contactpersonen die een sleutelfunctie vervullen in de communicatie tussen Opdrachtgever en Leverancier.

Eindverantwoordelijke van Opdrachtgever/ inkoper van Opdrachtgever

De eindverantwoordelijke van Opdrachtgever, of de door de eindverantwoordelijke gemandateerde inkoper, beheert de Overeenkomst op strategisch niveau. De eindverantwoordelijke/ inkoper dient, indien hij/ zij dit noodzakelijk acht, op operationeel niveau te kunnen interveniëren via zijn/ haar in de communicatiematrix genoemde gesprekspartner van Leverancier.

Gesprekspartner van de eindverantwoordelijke van Opdrachtgever / inkoper van Opdrachtgever
De gesprekspartner legt verantwoording af over alle verplichtingen die Leverancier op grond van deze overeenkomst aan Opdrachtgever heeft. Deze functionaris heeft, aantoonbaar, het mandaat en vermogen om in iedere voor Opdrachtgever relevante geleding van zijn/ haar organisatie op ieder niveau snel en effectief actie te realiseren die benodigd is voor het naleven van deze Overeenkomst. De gesprekspartner is volledig op de hoogte van de inhoud van de Overeenkomst.

Contractmanager van Opdrachtgever

De contractmanager beheert de Overeenkomst op tactisch en operationeel niveau.

De contractmanager:

- Is op tactisch en operationeel niveau de gesprekspartner van Leverancier.
- Is voor medewerkers van Opdrachtgever algemeen aanspreekpunt voor alle kwesties met betrekking tot de Overeenkomst.
- Voert evaluatiegesprekken met zijn/haar gesprekspartner van Leverancier.
- Geeft inbreng voor -, en is indien nodig aanwezig bij -, besprekingen tussen de eindverantwoordelijke/ inkoper en Leverancier.

Gesprekspartner van de contractmanager

De gesprekspartner legt verantwoording af over alle verplichtingen die Leverancier op grond van deze Overeenkomst aan Opdrachtgever heeft in het perceel waarvoor de contractmanager de Overeenkomst beheert.

Deze functionaris heeft, aantoonbaar, het mandaat en vermogen om in iedere voor Opdrachtgever relevante geleding van zijn/ haar organisatie op ieder niveau snel en effectief actie te realiseren die benodigd is voor het naleven van deze Overeenkomst in het perceel van de contractmanager.

De gesprekspartner is volledig op de hoogte van de inhoud van de Overeenkomst en van de afspraken die op grond van deze Overeenkomst specifiek voor de locaties zijn gemaakt.

Locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever

Degene die namens Opdrachtgever met Leverancier communiceert met betrekking tot de dagelijkse, operationele gang van zaken (leveringen, Klachten, etc.) op de locatie die hij/ zij

vertegenwoordigt.

Deze functionaris is het aanspreekpunt van de door Opdrachtgever aangewezen contractmanager.

14. Communicatiematrix

14.1. In dit artikel wordt, op hoofdlijnen, weergegeven welke contactpersonen van partijen structureel met elkaar communiceren, met welke frequentie zij communiceren en over welke onderwerpen.

Minimale frequentie	Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Leverancier	Onderwerpen
Zo frequent als door partijen nodig geacht.	Eindverantwoordelijke Opdrachtgever/ inkoper	Gesprekspartner eindverantwoordelijke Opdrachtgever/ inkoper	- Aanpassing van deze Overeenkomst. - Door de contractmanager geëscaleerde Klachten en vraagstukken. - Ontwikkelingen, relevant voor inkoopstrategie.
1x per jaar.	Contractmanager	Gesprekspartner contractmanager	- Managementrapportages. - Evaluatie en beoordeling van de samenwerking.
Zo frequent als door partijen nodig geacht, doch minimaal 1 x per jaar, gelijktijdig met evaluatie en beoordeling.	Contractmanager	Gesprekspartner contractmanager	- Ontwikkeling van de ICT-Oplossing en als gevolg van wijziging in relevante wet- en regelgeving. - Advies. - Prijsaanpassingen (inclusief de jaarlijkse indexerings) binnen het kader van deze Overeenkomst. - Mutaties van: gegevens t.b.v. facturatie. - Resultaten van- en vervolg op audits. - Klachten. - Benoeming van nieuwe contactpersonen en aanpassing van de Bijlage Contactpersonen.

Indien een Partij een nieuwe contactpersoon benoemt, zal deze Partij de andere Partij hierover terstond schriftelijk informeren.

Leverancier draagt zorg voor een aangepaste Bijlage Contactpersonen en stuurt deze, binnen 5 werkdagen nadat hij van de benoeming kennis heeft genomen, digitaal naar de Contractmanager van Opdrachtgever.

15. Klachtenbehandeling

15.1. Klachten worden door Opdrachtgever altijd schriftelijk aan Leverancier gemeld en kunnen telefonisch worden toegelicht.

15.2. Klachten worden door Leverancier afgehandeld conform het antwoord dat Leverancier heeft gegeven op de relevante eis in het Programma van eisen.

16. Managementinformatie

16.1. Leverancier verstrekt Opdrachtgever simultaan aan de facturatie van de prijs voor het gebruik van de producten en bijbehorende dienstverlening (maar op eventueel verzoek van Opdrachtgever ook op andere momenten) over de periode waarover wordt gefactureerd (maar op eventueel verzoek

van Opdrachtgever ook over een willekeurige andere periode) een overzicht van alle ongeplande downtime die in die periode is voorgekomen.

Het overzicht bevat minimaal de volgende informatie:

- Startdatum + tijd van aanvang per ongepland downtime-incident
- Hersteldatum + tijd per ongepland downtime-incident

- 16.2. Leverancier geeft, op verzoek van Opdrachtgever aan de medewerker aan Opdrachtgever die hierom verzoekt, onderstaande managementinformatie.

Het indienen van een verzoek tot informatie zoals hieronder beschreven, wordt gehonoreerd tot een door Opdrachtgever nader te bepalen groep medewerkers van Opdrachtgever.

Indien Opdrachtgever hierom verzoekt, geeft Leverancier binnen 3 werkdagen:

- Een actueel totaaloverzicht (actueel op het moment van uitvragen hiervan óf op een willekeurig, door Opdrachtgever aan te geven, ander moment) van alle aangesloten gebruikers totaal, die namens Opdrachtgever gebruik maken van de producten/diensten die Leverancier aan Opdrachtgever levert.
- Een actueel totaaloverzicht (actueel op het moment van uitvragen hiervan óf op een willekeurig, door Opdrachtgever aan te geven, ander moment) van alle gebruikers per afzonderlijke onderwijseenheid, die gebruik maken van de producten/diensten die Leverancier aan Opdrachtgever levert.

- 16.3. Leverancier verstrekt Opdrachtgever simultaan aan de facturatie van de prijs voor het gebruik van de producten en bijbehorende dienstverlening (maar op eventueel verzoek van Opdrachtgever ook op andere momenten) over de periode waarover wordt gefactureerd (maar op eventueel verzoek van de Opdrachtgever ook over een willekeurige andere periode) een overzicht van alle door Opdrachtgever gemelde meldingen (incidenten en storingen) die in die periode zijn opgelost én afgesloten.

Het overzicht bevat minimaal de volgende informatie:

- Meldingsnummer bij Leverancier
- Datum + tijdstip van melding door Opdrachtgever bij Leverancier
- Toegekende hersteltijd (prioriteit)

17. Evaluatie en beoordeling van de samenwerking

- 17.1. Ten minste eenmaal per contractjaar vindt er een gesprek plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever en zijn/ haar contactpersoon van Leverancier.

Indien Opdrachtgever dit wenselijk acht nemen/ neemt de eindverantwoordelijke van Opdrachtgever en/ of de door hem/ haar gemandateerde inkoper deel aan dit gesprek.

Indit gesprek wordt de samenwerking tussen Opdrachtgever en Leverancier geëvalueerd en worden de leveranciers prestaties door Opdrachtgever beoordeeld.

Bij de evaluatie en beoordeling komen ten minste de volgende aandachtsgebieden aan de orde:

- **Leveranties**
 - ./ Kwaliteit van de geleverde Mobiele Oplossing
 - ./ Volledigheid van de leveranties
 - ./ Levertijd/responstijd
- **Facturatie**
 - ./ Juistheid van de gefactureerde bedragen
 - ./ Specificatie en lay-out van de facturen
 - ./ Tijdigheid van de facturen
- **Communicatie**
 - ./ Het volgen van de afgesproken lijnen en frequenties
 - ./ Snelheid en kwaliteit van reacties op Klachten, opmerkingen en vragen

- ./ Tijdigheid en volledigheid van rapportages
- ./ Pro-activiteit, tijdigheid en volledigheid met betrekking tot verstrekking van overige relevante informatie
- ./ Klantvriendelijkheid in de bejegening van medewerkers van Opdrachtgever
- **Sturing**
 - ./ De bewaking van de kwaliteit van de leveranties: structuur en pro-activiteit
 - ./ Maatregelen ten behoeve van correctie en aanpassing van de leveranties: pro-activiteit, snelheid, effectiviteit en duurzaamheid
- **Advies**
 - ./ Pro-activiteit in inbreng
 - ./ Kwaliteit/ toegevoegde waarde van de inbreng
- **Productontwikkeling**
 - ./ Mate waarin de ontwikkeling van de Mobiele Oplossing en bijbehorende diensten van Leverancier zich op alle aspecten verhoudt tot die van zijn concurrentie
- **Veiligheid**
 - ./ Nakomen van afspraken en wet- en regelgeving

Leverancier draagt zorg voor een volledig gespreksverslag waarin de beoordeling op alle bovengenoemde aspecten, met de motivatie, is vastgelegd en stuurt dit verslag, binnen 5 werkdagen nadat het gesprek heeft plaatsgevonden, digitaal naar de contractmanager van Opdrachtgever.

De planning van dit gesprek geschiedt op initiatief van Leverancier en wordt uiterlijk in de eerste maand van een contractjaar schriftelijk overeengekomen met de contractmanager.

18. Kennisgevingen

- 18.1. Alle op basis van deze Overeenkomst te verrichten kennisgevingen aan Partijen worden schriftelijk gedaan.
- 18.2. Bij het doen van kennisgevingen worden de communicatieve lijnen gevolgd als weergegeven in de communicatiematrix
- 18.3. Kennisgevingen worden gedaan per aangetekende brief, dan wel per koerier of e-mail.
- 18.4. Elke kennisgeving wordt geacht te zijn ontvangen twee werkdagen na verzending van de aangetekende brief, één werkdag na verzending per koerier en onmiddellijk na bevestiging van de ontvangst indien per e-mail verzonden.

19. Voorwaarden

- 19.1. Op deze Overeenkomst zijn aanvullend de Inkoopvoorwaarden ICT Koninklijke Auris groep, zoals bijgevoegd in bijlage 5 (de IV).
Leverancier verklaart door ondertekening van deze Overeenkomst de IV te hebben ontvangen, gelezen, begrepen en er mee akkoord te gaan.
- 19.2. Als in bepalingen in deze Overeenkomst op specifieke punten afgeweken wordt van deze IV, prevaleren de afwijkingen in deze Overeenkomst.
- 19.3. Algemene voorwaarden van Leverancier, onder welke benaming dan ook, zijn niet van toepassing, onafhankelijk van het moment dat hierop een beroep wordt gedaan.
- 19.4. Op alle Overeenkomsten tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing. De rechtbank in Rotterdam zal ingeschakeld worden in geval van conflicten tussen partijen.

Overzicht Bijlagen

1. Nota van Inlichtingen
2. Aanbestedingsdocumenten
3. De Inschrijving en verslaglegging van Leverancier;

4. De SLA;
5. De ICT IV;
6. De algemene IV;
7. De Bewerkersovereenkomst;

Ondertekening:

Namens Opdrachtgever:

Namens Opdrachtnemer

Naam:

Naam:

Datum:

Datum:

Functie:

Functie:

Handtekening:

Handtekening:

Bijlage 1: Nota van Inlichtingen.

Bijlage 2: Aanbestedingsdocumenten

Bijlage 3: De Inschrijving en verslaglegging van Leverancier

Bijlage 4: Service Level Agreement

Bijlage 5: ICT Inkoopvoorwaarden

Bijlage 6; Algemene Inkoop Voorwaarden

Bijlage 7: Verwerkersovereenkomst.

