

Overeenkomst inzake Service Management Systeem

De ondergetekenden:

1. Stichting Nuffic, gevestigd te Den Haag aan de Kortenaerkade 11 (2518 AX), te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar Manager Bedrijfsvoering, de heer, hierna te noemen: **Opdrachtgever**;

en

2. NAAM OPDRACHTNEMER, gevestigd te STAD aan de STRAAT + HUISNUMMER (POSTCODE), te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door FUNCTIE EN NAAM ONDERTEKENAAR, hierna te noemen: **Opdrachtnemer**;

Hierna gezamenlijk te noemen: **Partijen**;

Overwegende dat:

- In de Europese aanbesteding voor de inkoop van een Service Management Systeem van Opdrachtgever de Inschrijving van Opdrachtnemer als beste prijs-kwaliteit verhouding (beste PKV) is aangemerkt;
- Opdrachtgever in het kader van het voornoemde met Opdrachtnemer een Overeenkomst wil sluiten met een looptijd van twee (2) jaar met de mogelijkheid voor Opdrachtgever de Overeenkomst met vier (4) keer één (1) jaar te verlengen, (hierna te noemen: de/deze Overeenkomst), gelijk de Opdrachtnemer hieraan haar medewerking wenst te verlenen;
- in deze Overeenkomst de voorwaarden worden vastgelegd die van toepassing zijn op voornoemde levering van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gedurende de looptijd van deze Overeenkomst.

Komen het volgende overeen:

1. Voorwerp van de Overeenkomst

- 1.1 Opdrachtnemer zal het Service Management Systeem op de wijze zoals beschreven in het Beschrijvend document en bijbehorende bijlagen aan Opdrachtgever leveren.
- 1.2 Op deze Overeenkomst zijn de ARBIT 2022 van toepassing, tenzij hiervan schriftelijk is afgeweken door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- 1.3 N.a.v. de Nota('s) van Inlichtingen zijn de volgende afwijking(en) op de ARBIT 2022 overeengekomen:
 -

Datum:

-
-

- 1.4 Andere voorwaarden dan in deze Overeenkomst opgenomen zijn niet van toepassing. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.
- 1.5 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde. Indien echter op grond van een lager gerangschikt document hogere eisen worden gesteld, gelden steeds deze hogere eisen:
1. dit document (de Overeenkomst);
 2. de Nota's van Inlichtingen gedateerd DATA OF NUMMERS (bijlage NUMMER);
 3. het Beschrijvend document met bijlagen, opgemaakt door Opdrachtgever en gedateerd DATUM (bijlage NUMMER);
 4. de verwerkersovereenkomst gedateerd DATUM (bijlage NUMMER);
 5. de ARBIT 2022 (bijlage NUMMER);
 6. de Inschrijving van Opdrachtnemer met bijlagen gedateerd DATUM (bijlage NUMMER);
 7. de in samenspraak vast te stellen SLA Overeenkomst (bijlage NUMMER).
- 1.6 In deze Overeenkomst worden de definities gehanteerd zoals opgenomen in het Beschrijvend document.

2. Duur van de Overeenkomst

- 2.1 Deze Overeenkomst gaat in op 1 december 2024 voor de duur van twee (2) jaar, met een optie, eenzijdig uit te oefenen door Opdrachtgever, tot verlenging van deze Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van vier (4) keer één (1) jaar.

Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien gebruik wordt gemaakt door Opdrachtgever van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie door Opdrachtgever niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de in de eerste zin van dit artikel bedoelde termijn / op dat moment geldende termijn.

3. Evaluatie van Opdrachtnemer door Opdrachtgever

Opdrachtgever wenst de dienstverlening te monitoren op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Nadat beide partijen het eens zijn over de KPI's, zullen deze vanaf dat moment worden gemeten en besproken in het overleg.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt in KPI's vastgelegd. Deze KPI's zijn:

1. Kwaliteit;
2. Managementinformatie

4. Prijs en overige financiële bepalingen

- 4.1 Tijdens de looprijd van de Overeenkomst gelden vaste prijsafspraken, gebaseerd op het door Opdrachtnemer ingevulde Prijsinvulformulier.
- 4.2 De in het Prijsinvulformulier ingevulde bedragen hebben betrekking op alle door de Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst te verrichten Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen en zijn inclusief alle eventueel bijkomende kosten en exclusief BTW.
- 4.3 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 niet ten laste komt van Opdrachtgever.
- 4.4 Facturatie dient digitaal te geschieden aan: facturen@nuffic.nl. De factuur omvat minimaal het inkoopordernummer. Opdrachtnemer verstuurt per inkoopordernummer één factuur.
- 4.5 In het geval dat Opdrachtnemer facturatie vanuit een vestigingsplaats buiten Nederland indient, dient het totaalbedrag van deze facturatie exclusief BTW te zijn. Dit omdat er door Opdrachtnemer in hiervoor genoemde geval geen BTW in rekening mag worden gebracht. Europese fiscale wetgeving schrijft voor dat de BTW is verlegd naar het land waar de afnemer is gevestigd en moet derhalve worden afgedragen aan de Nederlandse fiscus. Opdrachtnemer zal op de facturatie in kwestie expliciet vermelden "BTW verlegd". Het BTW nummer van Opdrachtgever is NL 002877612B01.
- 4.6 Betaling vindt plaats na ontvangst en acceptatie van de verrichte Diensten.
- 4.7 De overeengekomen prijzen en tarieven kunnen na de initiële looptijd van 2 jaar éénmaal per jaar worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het 'CBS-prijsindexcijfer Zakelijke en ICT-dienstverlening; omzetontwikkeling, index 2015=100, waarbij een maximum van 5% geldt. Hierbij wordt telkens het gemiddelde jaarcijfer van het voorafgaande jaar gehanteerd.

5. Tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst

- 5.1 Opdrachtgever kan deze Overeenkomst opzeggen per aangetekende brief, met een opzegtermijn van drie maanden.
- 5.2 Beëindiging van deze Overeenkomst laat onverlet de verplichting tot levering van prestaties die op het moment van beëindiging van de Overeenkomst opeisbaar zijn.

- 5.3 Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien Opdrachtgever op grond van een Europese en/of nationale (rechterlijke) uitspraak, advies of klachtprocedure, deze Overeenkomst niet meer kan of wil nakomen, moet opschorten, geboden wordt of verplicht is de diensten opnieuw (al dan niet Europees) aan te besteden, een herbeoordeling van de inschrijvingen uit te voeren dan wel wordt bevolen de opdracht aan een ander dan Opdrachtnemer te gunnen. Opdrachtnemer heeft in die situatie geen recht op vergoeding van schade en/of kosten, uit welchen hoofde dan ook, behalve voor zover het kosten betreft die zij met voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever reeds heeft gemaakt. Opdrachtnemer doet dan ook reeds nu bij voorbaat uitdrukkelijk afstand van al haar rechten in dit verband.

6. Organisatie en contactpersonen

- 6.1 Opdrachtnemer zal zorg dragen voor een zodanige organisatie van haar onderneming dat een adequate dienstverlening is gewaarborgd.
- 6.2 Opdrachtnemer wijst een vast aanspreekpunt aan ten behoeve van Opdrachtgever. Ook Opdrachtgever zal een vast aanspreekpunt aanwijzen. Deze persoon heeft de verantwoording om een goede dienstverlening en wederzijdse informatievoorziening te garanderen.
- 6.3 In afwijking van het bepaalde in artikel 2.2 van de ARBIT 2022 binden de contactpersonen hun Partij niet.
- 6.4 Indien de samenwerking tussen een functionaris van Opdrachtgever met een functionaris van Opdrachtnemer naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoet, draagt Opdrachtnemer er na overleg zorg voor dat de samenwerking van de zijde van Opdrachtnemer wordt overgenomen door een andere functionaris.
- 6.5 Ten minste 2 maal per jaar vindt overleg plaats tussen de contactpersonen van Partijen over de wijze waarop deze Overeenkomst wordt uitgevoerd (tussentijdse evaluatie(s)).

7. Tijden en plaats werkzaamheden

- 7.1 Partijen verplichten zich het Personeel van de andere Partij toegang te verlenen tot de plaats waar de werkzaamheden verband houdend met de gespecificeerde Diensten moeten worden verricht, alsmede dit Personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij die Partij gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten gedurende de regulier geldende kantoortijden. Partijen verplichten zich hun Personeel op te dragen de ter plekke van de uitvoering geldende huisregels na te leven.

8. Intellectueel eigendomsrecht

- 8.1 Intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij Opdrachtgever op grond van artikel 8.1.a. ARBIT 2022.

9. Aansprakelijkheid

- 9.1 Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van deze Overeenkomst deugdelijk verzekerd te zijn en te blijven voor beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheid in verband met de uitvoering van deze Overeenkomst.
- 9.2 In aanvulling op artikel 26 van de ARBIT 2022 vrijwaart Opdrachtnemer Opdrachtgever tegen aanspraken tot schadevergoeding van derden voortvloeiende uit uitvoering van deze Overeenkomst door Opdrachtnemer, voor zover sprake is van onzorgvuldig handelen of nalaten van Opdrachtnemer bij de uitvoering van de werkzaamheden en daardoor schade ontstaat.

10. Personeel

- 10.1 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het Personeel zich ten kantore van Opdrachtgever gedraagt naar de – in redelijkheid gestelde – regels van Opdrachtgever.
- 10.2 Opdrachtnemer zal zijn personele bezetting op een dusdanig peil houden dat opvolging gegeven kan worden aan de uitvoering van de Overeenkomst. Tijdens de uitvoering van een Overeenkomst zullen de personeelsleden zoveel mogelijk dezelfde zijn om zodoende de continuïteit te bewaren.
- 10.3 Tenzij expliciet anders overeengekomen, is het Personeel in dienst van en derhalve werkende onder toezicht en verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtgever draagt zorg voor veilige omstandigheden, als bedoeld in art. 7:658 BW en ARBO-wet.

11. Integriteitsverklaring

Opdrachtnemer verklaart dat hij in het kader van de gunning van deze Overeenkomst personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven, respectievelijk zal bieden, geven, zal doen aanbieden of zal doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

12. Slotbepalingen

- 12.1 Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 12.2 Alle geschillen naar aanleiding van deze Overeenkomst of afspraken die daarmee samenhangen zullen indien deze niet in der minne kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag.
- 12.3 Op het moment dat wijzigingen in de overeengekomen dienstverlening, relevante wetgeving en/of door de overheid anderszins opgelegde verplichtingen daar aanleiding toe geven, zullen partijen in overleg treden over een eventueel noodzakelijke aanpassing van de Overeenkomst als gevolg daarvan. Aanpassing

van de Overeenkomst vindt pas plaats na schriftelijke instemming van een daartoe bevoegde persoon van Opdrachtgever.

- 12.4 Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 12.5 Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten, al dan niet onder een Nadere Overeenkomst.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Datum:

Datum:

Namens Opdrachtgever

Namens Opdrachtnemer

.....

.....

Naam:

Naam:

Functie: Manager Bedrijfsvoering

Functie:

Bijlagen:

- De Nota's van Inlichtingen gedateerd DATA (bijlage NUMMER);
- Het Beschrijvend document met bijlagen, opgemaakt door Opdrachtgever en gedateerd DATUM (bijlage NUMMER);
- De verwerkersovereenkomst gedateerd DATUM (bijlage NUMMER);
- De ARBIT 2022 (bijlage NUMMER);
- De Inschrijving van Opdrachtnemer met bijlagen gedateerd DATUM (bijlage NUMMER);
- De in samenspraak vast te stellen SLA Overeenkomst (bijlage NUMMER).