

Overeenkomst ICT Prestatie

‘Ondersteuning Microsoft Dynamics CRM’

Gemeente Eindhoven

en

[Leverancier]

Projectnummer / Kenmerk

BV2024-0051 / TN 495473

Uitgave

Gemeente Eindhoven

Sector Informatisering & Beheer

Datum

DAG MAAND JAAR

Versie

<Concept o. ... / Definitief 1.0>

Overeenkomst ICT Prestatie Ondersteuning Microsoft Dynamics CRM

ONDERGETEKENDEN:

- De publiekrechtelijke rechtspersoon gemeente Eindhoven, gevestigd en kantoorhoudend te 5611 EM Eindhoven aan het Stadhuisplein 1, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam>, <functie, afdeling>, daartoe op grond van artikel 171 Gemeentewet aangewezen door de burgemeester, hierna ook te noemen "**Opdrachtgever**";

en

- <Naam en rechtsvorm Leverancier>, ingeschreven in de registers van de Kamer van Koophandel onder nummer <kvk-nummer>, gevestigd en kantoorhoudende te <postcode plaats> aan <de straat, nr.>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam functie>, hierna ook te noemen "**Leverancier**";

tezamen hierna verder aan te duiden als "Partijen" dan wel afzonderlijk als "Partij",

OVERWEGENDE DAT:

- Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan een ICT Prestatie zoals omschreven in deze Overeenkomst. Kort omschreven gaat het om het leveren van ondersteuning en advies (consultancy) met betrekking tot Microsoft Dynamics CRM en uitbreidingen daarvan. Opdrachtnemer zal gemeente Eindhoven helpen bij het optimaal benutten van Microsoft Dynamics CRM voor het verbeteren van bedrijfsprocessen, klantrelatiebeheer en de efficiëntie van interne operaties.
- Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor is overwogen, tot een Europese aanbesteding van zijn overheidsopdracht is overgegaan, gepubliceerd op TenderNed onder nummer <TN 495473>;
- Leverancier zich op de hoogte heeft gesteld van wat Opdrachtgever met de opdracht wil bereiken en op basis daarvan in bovengenoemde aanbesteding een inschrijving heeft ingediend, waarmee een aanbod is gedaan tot het sluiten van deze Overeenkomst;

- Opdrachtgever de overheidsopdracht heeft gegund aan Leverancier per gunningsbeslissing d.d. <datum> en nu het aanbod van Leverancier door de ondertekening van deze schriftelijke Overeenkomst aanvaardt.

ZIJN OVEREENGEKOMEN DAT:

Artikel 1. Voorwerp van deze Overeenkomst

1.1 In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de GIBIT 2023.

1.2 Leverancier verplicht zich tot het leveren van de ICT Prestatie die beantwoordt aan het Overeengekomen gebruik, een en ander zoals beschreven en onder de voorwaarden zoals bepaald in de navolgende stukken die gezamenlijk “de Overeenkomst” vormen. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert een eerder genoemd stuk boven elk later genoemd stuk:

1. dit document;
2. de Nota('s) van inlichtingen die gedurende de aanbesteding zijn gepubliceerd, waarbij een later verschenen nota prevaleert boven een eerder verschenen nota, onderdeel van deze Overeenkomst als **Bijlage(n) 1(a, b, ...)**;
3. het Programma van Eisen, onderdeel van deze Overeenkomst als **Bijlage 2**;
4. het Beschrijvend document voor de aanbesteding, inclusief de daarbij behorende bijlagen met uitzondering van bovengenoemd Programma van Eisen, onderdeel van deze Overeenkomst als **Bijlage 3**;
5. de beschrijving van de Acceptatieprocedure, onderdeel van deze Overeenkomst als **Bijlage 4**;
6. het Implementatieplan, onderdeel van deze Overeenkomst als **Bijlage 5**;
7. de Service Level Agreement ('SLA'), onderdeel van deze Overeenkomst als **Bijlage 6**;
8. de GIBIT 2023 voorwaarden, onderdeel van deze Overeenkomst als **Bijlage 7**;
9. de Inschrijving door Leverancier ingediend in de aanbesteding, inclusief alle daarbij behorende bijlagen, met uitzondering van eventueel reeds hoger gerangschikte documenten, gezamenlijk onderdeel van deze Overeenkomst als **Bijlage 8**;
10. de dossier afspraken en procedures ('DAP'), onderdeel van deze Overeenkomst als **Bijlage 9**.
11. De opsomming Derdenprogrammatuur, onderdeel van deze Overeenkomst als **Bijlage 10**.

12. Mogelijke extra bijlagen, waaronder bijvoorbeeld een overzicht van overeengekomen aanvullende KPI's als **Bijlage X** [LET OP: mogelijk dient rangorde van deze bijlagen te worden aangepast].

1.3 In afwijking op het vorige lid geldt dat, indien en voorzover in de Inschrijving een naar prestatieniveau is aangeboden dat naar objectieve maatstaven hoger is of dat gelet op de in de aanbesteding gebruikte gunningscriteria meer voordelig is voor Opdrachtgever dan volgt uit de hoger gerangschikte documenten, dat hogere of meer voordelige prestatieniveau dient te worden geleverd.

Artikel 2. Specificaties

2.1. Tot het Overeengekomen gebruik behoort dat de ICT Prestatie voldoet aan hetgeen beschreven is in de in artikel **1.2**. genoemde documenten.

2.2. Leverancier garandeert dat de ICT Prestatie zal voldoen aan de normen zoals opgenomen in de GIBIT 2023 en in de in artikel **1.2** genoemde documenten.

Artikel 3. Looptijd

3.1 De Overeenkomst treedt in werking op <1 maart 2025>.

3.2 De Overeenkomst heeft een looptijd die duurt tot en met <28 februari 2027>.

3.3 De voornoemde looptijd van deze Overeenkomst kan onder gelijkblijvende voorwaarden tweemaal een eenzijdige verklaring van Opdrachtgever aan Leverancier worden verlengd met telkens maximaal 12 maanden. Opdrachtgever spant zich ervoor in om de mededeling omtrent de verlenging uiterlijk 3 maanden voor het einde van de looptijd te doen.

3.5 De initiële looptijd van het Onderhoud, Hosting-diensten en de SLA is gelijk aan de looptijd van deze Overeenkomst.

3.6 De volgende onderdelen van de ICT Prestatie worden in ieder geval als afzonderlijke Overeenkomsten beschouwd in de zin van artikel 24.3 GIBIT 2023:

- Onderhoud;
- Gebruiksrechten;
- Hosting;
- Ontwikkeling van maatwerk;
- Verwerkersovereenkomst.

Artikel 4. Implementatie

4.1 De Implementatie geschiedt volgens het **in nader overleg vast te stellen** Implementatieplan dat als **Bijlage 5** onderdeel is van deze Overeenkomst.

4.2 De Implementatie dient uiterlijk **<op <datum> OF binnen drie (3) maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst>** te zijn voltooid, tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 5. Acceptatie

5.1 Het vaststellen van de beschrijving van de Acceptatieprocedure verloopt overeenkomstig het bepaalde in artikel 9.1 en 6.2 en 6.3 GIBIT 2023. Indien en voor zover het Implementatieplan reeds geheel of gedeeltelijk voorziet in deze beschrijving wordt deze overgenomen. De vastgestelde Acceptatieprocedure wordt als **Bijlage 4** onderdeel is van deze Overeenkomst.

5.2 De Acceptatieprocedure dient uiterlijk op de einddatum genoemd in de vastgestelde beschrijving te zijn voltooid.

5.3 Indien, zolang en voor zover geen algehele beschrijving van de Acceptatieprocedure is vastgesteld, geldt het bepaalde in artikel 9 lid 2 e.v. GIBIT 2023.

5.4 Indien de beschrijving geen einddatum bevat, of en zolang de beschrijving niet is vastgesteld, dient de Acceptatieprocedure uiterlijk binnen **< op <datum> OF binnen drie (3) maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst>** te zijn voltooid.

Artikel 6. Onderhoud en ondersteuning

6.1 Het Onderhoud wordt verricht overeenkomstig de Service Level Agreement die als **Bijlage 6** onderdeel is van deze Overeenkomst.

6.2 Leverancier verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades zodra deze beschikbaar zijn, doch zonder nadere vergoeding. Bij Implementatie van een Update zal, anders dan bij de Implementatie van een Upgrade, in beginsel geen Acceptatieprocedure plaatsvinden.

6.3 Het hier bepaalde geldt ook ten aanzien van de onder deze Overeenkomst ontwikkelde Programmatuur.

Artikel 7. Gebruiksrechten

7.1 Leverancier levert Gebruiksrechten zoals gespecificeerd in de in **artikel 1.2** genoemde documenten.

7.2 De ICT Prestatie maakt gebruik van Derdenprogrammatuur welke bij Leverancier betrokken wordt, zoals nader gespecificeerd in de inschrijving van Leverancier, die onderdeel is van deze Overeenkomst als **Bijlage 10**.

Artikel 8. Hosting

8.1 Op de Hosting-diensten zijn de Service Levels van toepassing zoals omschreven in de Service Level Agreement die onderdeel is van deze Overeenkomst als **Bijlage 6**.

Artikel 9. Exit-plan

9.1. Leverancier heeft geen recht op enige vergoeding, hoe ook genoemd, voor zijn medewerking aan het opstellen van het exit-plan als bedoeld in artikel 26 GIBIT 2023.

Artikel 10. Intellectuele eigendom

10.1 De te ontwikkelen Maatwerkprogrammatuur is nader gespecificeerd in de in **artikel 1.2** genoemde documenten, met name in het Programma van Eisen dat onderdeel is van onderdeel van deze Overeenkomst als **Bijlage 2**.

Artikel 11. Verwerking van persoonsgegevens

11.1 Leverancier handelt als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming.

Artikel 12. Vergoedingen

12.1 De vergoeding voor het Onderhoud is nader gespecificeerd in <prijsinvulformulier> dat onderdeel uitmaakt van de inschrijving van Leverancier die onderdeel is van deze Overeenkomst als **Bijlage 8**.

12.2 De vergoeding voor de Gebruiksrechten is nader gespecificeerd in <prijsinvulformulier> dat onderdeel uitmaakt van de inschrijving van Leverancier die onderdeel is van deze Overeenkomst als **Bijlage 8**.

12.3 Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt **zeventig (70) %** van de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar.

12.4 De vergoeding voor de Hosting-diensten is nader gespecificeerd in <prijsinvalformulier> dat onderdeel uitmaakt van de inschrijving van Leverancier die onderdeel is van deze Overeenkomst als **Bijlage 8**.

12.5 De vergoeding voor de te ontwikkelen Programmatuur is nader gespecificeerd in <prijsinvalformulier> dat onderdeel uitmaakt van de inschrijving van Leverancier die onderdeel is van deze Overeenkomst als **Bijlage 8**.

12.6 De vergoeding voor de Implementatie is nader gespecificeerd in <prijsinvalformulier> dat onderdeel uitmaakt van de inschrijving van Leverancier die onderdeel is van deze Overeenkomst als **Bijlage 8**.

12.7 Prijzen, tarieven en vergoedingen zijn vast tot en met **31 december 2026**. Daarna mogen prijzen, tarieven en vergoedingen jaarlijks, voor het eerst per 1 januari 2027 door Contractant worden aangepast conform Artikel 11.8 van de geldende voorwaarden (GIBIT 2023).

12.8 Op eerste verzoek van Opdrachtgever verstrekt Leverancier bij de in het vorige lid bedoelde aanpassing van de prijzen, tarieven en/of vergoedingen een geactualiseerde versie van het prijsinvalformulier.

12.9 Indien gedurende de looptijd van deze Overeenkomst overheidsmaatregelen worden getroffen die belastingen/heffingen tot gevolg hebben voor de uitvoering van deze Overeenkomst waar Leverancier geen invloed op heeft en die voor Leverancier niet voorzienbaar waren bij het indienen van zijn inschrijving, kan Leverancier een met redenen omkleed verzoek tot prijs-, tarief- of vergoedingwijziging indienen. Opdrachtgever is bevoegd het verzoek geheel of gedeeltelijk te honoreren en kan van Leverancier verlangen dat deze informatie verstrekt omtrent mogelijke kostenbesparingen. Opdrachtgever is slechts verplicht het verzoek te honoreren indien en voorzover afwijzen kennelijk in strijd zou zijn met hetgeen Opdrachtgever betaamt op grond van de maatstaven van redelijkheid en billijkheid of de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

12.10 Van de totale vergoeding is **dertig (30) %** eerst opeisbaar na integrale Acceptatie.

12.11 Leverancier verzendt zijn facturen en eventuele daarbij behorende bijlagen als elektronische factuur of in een leesbaar (readable) pdf formaat naar: factuur@eindhoven.nl.

12.12 Een factuur van Leverancier komt slechts voor betaling in aanmerking indien deze duidelijke weergaves bevat van:

- naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer van Leverancier en de benodigde IBAN- en BIC- gegevens, btw-nummer, KvK-nummer, en
- factuuradres van Leverancier, en
- door Leverancier aan de factuur toegekend uniek volgnummer, en
- het totale factuurbedrag inclusief en exclusief btw, en
- de aan de zijde van Opdrachtgever betrokken afdeling en budgethouder met het door Opdrachtgever gegeven kenmerk (projectnummer en/of inkoopordernummer en/of verplichtingnummer), en
- vermelding van de inschrijving, offerte of ander document van Leverancier op basis waarvan de Overeenkomst is gesloten, en
- eventuele voorafgaand aan de verzending van de factuur aanvullend door Opdrachtgever in redelijkheid verlangde informatie.

Artikel 13. Overleg

13.1 Partijen zullen regelmatig overleggen, tot aan de Acceptatie tenminste <eens per vier weken>, daarna <minimaal tweemaal> per jaar. Opdrachtgever (de contractmanager) neemt initiatief voor deze overleggen en stelt een agenda op. Aan de orde komen telkens in elk geval aan de orde:

- a) Uitgevoerde activiteiten en/of resultaten;
- b) Algehele voortgang;
- c) Stand van zaken planning;
- d) Financiële zaken.

14.2 Leverancier levert uiterlijk 10 dagen voor het overleg een managementrapportage aan. Hierin dienen in ieder geval de volgende gegevens te zijn opgenomen: <...>

13.3 Indien naar het redelijk oordeel van Opdrachtgever tussentijds extra overleg noodzakelijk is, komen Partijen telkens op initiatief van Opdrachtgever vaker bijeen.

13.4 Overleg vindt plaats op locatie van Opdrachtgever.

13.5 De verslaglegging inclusief de actiepunten wordt telkens binnen een week na het overleg door Opdrachtgever (de contractmanager) aangeleverd bij de contactpersoon van Leverancier. Deze verslaglegging wordt door beide partijen voor akkoord ondertekend. Indien Leverancier het verslag niet ondertekent, geeft hij gemotiveerd aan waarom de goedkeuring onthouden wordt.

13.6 De door Leverancier te maken kosten (overlegkosten, reiskosten en dergelijke) komen voor diens rekening. Compensatie hiervoor wordt geacht te zijn inbegrepen in de overige overeengekomen vergoedingen.

Artikel 14. Contactpersonen en bevoegdheden

14.1 Partijen wijzen de in **Bijlage 9** gespecificeerde personen aan als contactpersoon namens hun organisatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

14.2 Tenzij vooraf door de ene Partij uitdrukkelijk schriftelijk aan de andere Partij van het tegendeel mededeling wordt gedaan, zijn de bedoelde contactpersonen bevoegd de Partij die hen heeft aangewezen, in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst en de nadere overeenkomsten te vertegenwoordigen bij het maken van operationele uitvoeringsafspraken, voorzover deze niet in tegenspraak zijn met in de Overeenkomst.

14.3 Een Partij mag haar contactpersonen wijzigen middels schriftelijke mededeling aan de andere Partij. De wijziging zal minimaal een week van tevoren worden gemeld, behoudens in spoedgevallen.

Artikel 17. Voorwaarden en overige afspraken

17.1 Op deze Overeenkomst zijn de GIBIT 2023 van toepassing, zoals bijgesloten als **Bijlage 7**.

17.2 Eventuele leveringsvoorwaarden van Leverancier zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

Artikel 18. Wijzigingen

18.1 Wijzigingen van deze Overeenkomst, alsmede aanvullingen hierop anders dan operationele uitvoeringsafspraken bedoeld in **artikel 15 lid 2** van deze Overeenkomst, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn vastgelegd inclusief ondertekening door de bevoegde vertegenwoordigers van beide Partijen.

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud door:

Namens Opdrachtgever:

Namens Leverancier:

Naam:

Naam:

Functie:

Functie:

Datum:

Datum:

Handtekening

Handtekening

.....

.....

BIJLAGEN

- Bijlage(n) 1(a, b, ...)** Nota('s) van Inlichtingen (aangehecht **OF** reeds in bezit van Partijen);
- Bijlage 2** Programma van Eisen (aangehecht **OF** reeds in bezit van Partijen);
- Bijlage 3** Beschrijvend Document (aangehecht **OF** reeds in bezit van Partijen);
- Bijlage 4** Beschrijving van de Acceptatieprocedure (aangehecht **OF** reeds in bezit van Partijen);
- Bijlage 5** Implementatieplan (aangehecht **OF** reeds in bezit van Partijen);
- Bijlage 6** Service Level Agreement (aangehecht **OF** reeds in bezit van Partijen);
- Bijlage 7** GIBIT 2023 (aangehecht **OF** reeds in bezit van Partijen);
- Bijlage 8** Inschrijving Leverancier (aangehecht **OF** reeds in bezit van Partijen);
- Bijlage 9** Dossier afspraken en procedures (aangehecht **OF** reeds in bezit van Partijen);
- Bijlage 10** Opsomming Derdenprogrammatuur (aangehecht **OF** reeds in bezit van Partijen);
- Bijlage X** <...> (aangehecht **OF** reeds in bezit van Partijen).