

Overeenkomst Service Management Software

De ondergetekenden:

mboRijnland, gevestigd te Leiden, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer R. van Kints in zijn hoedanigheid van Lid College van Bestuur, hierna te noemen Opdrachtgever,

en

<formele naam Opdrachtnemer>, gevestigd te <vestigingsplaats>, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer <dossiernummer KvK>, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam rechtsgeldig vertegenwoordiger> in de hoedanigheid van <functie rechtsgeldig vertegenwoordiger>, hierna te noemen Opdrachtnemer,

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierna gezamenlijk aan te duiden als “Partijen”

In aanmerking nemende dat:

Op 23 januari 2025 door Opdrachtgever een aanbesteding is uitgeschreven;

Door Opdrachtnemer een inschrijving is gedaan;

Opdrachtgever de opdracht gunt aan Opdrachtnemer;

Partijen de gemaakte afspraken in deze overeenkomst willen formaliseren.

Zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1 Bijlagen

1.1 Deze overeenkomst wordt gecombineerd met De Algemene Inkoopvoorwaarden van mboRijnland. Andere algemene- of verkoopvoorwaarden sluit Opdrachtgever uitdrukkelijk uit.

1.2 Bij deze overeenkomst horen de aanbestedingsdocumenten van Opdrachtgever betreffende het aanbestedingstraject Service Management Software 2025-01-23 en de inschrijving inclusief eventuele nadere uitwerking daarvan en bijlagen van Opdrachtnemer. Ook sluiten partijen met elkaar een Verwerkersovereenkomst.

1.3 In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten::

- verwerkersovereenkomst;
- deze overeenkomst;
- nota's van inlichtingen, waarbij de laatst gepubliceerde als hoogste in rangorde staat;
- aanbestedingsdocumenten Opdrachtgever;
- de in artikel 1.1 van toepassing verklaarde voorwaarden;
- inschrijving Opdrachtnemer inclusief eventuele uitwerking daarvan en bijlagen.

Artikel 2 Voorwerp van de overeenkomst

2.1 Het onderwerp van deze overeenkomst is het contracteren van een opdrachtnemer voor het implementeren, leveren, ontwikkelen van en adviseren over een Service Management Software systeem.

Artikel 3 Duur van de overeenkomst

3.1 Deze overeenkomst gaat in op 1 januari 2026, en duurt vier jaar. De overeenkomst eindigt van rechtswege op 31 december 2029, behalve wanneer er gebruik is gemaakt van de verlengingen.

3.2 Opdrachtgever kan de overeenkomst tussentijds beëindigen. De opzegtermijn bedraagt zes maanden.

3.3 Het is mogelijk de overeenkomst vier keer te verlengen met twee jaar. Verlengingen worden schriftelijk gecommuniceerd en bevestigd. Wanneer gebruik wordt gemaakt van alle mogelijkheden tot verlengen, eindigt de overeenkomst van rechtswege op 31 december 2037.

Artikel 4 Voortgangsrapportage en communicatie

4.1 Opdrachtnemer rapporteert schriftelijk aan de in lid 2 van dit artikel genoemde contactpersoon over de voortgang van de dienstverlening.

4.2 Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening vier maal per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.

KPI's

1. Klanttevredenheid van de behandelaars
 - Tevredenheid van behandelaars van Opdrachtgever. De vragen hiervoor worden door Opdrachtnemer in overleg met mboRijnland opgesteld. De verantwoordelijkheid voor monitoring ligt bij Opdrachtnemer.
Norm: minimaal rapportcijfer 7 (op schaal van 1 tot 10).
2. Nakomen van de SLA, alle afspraken worden nagekomen over een periode van zes maanden.

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn de KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen vier weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn.

Wanneer het resultaat voor KPI 2 niet behaald wordt mag opdrachtgever maximaal € 2.500,- factureren of inhouden op de eerstvolgende factuur.

Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

Artikel 5 Prijzen en facturering

5.1 De prijzen voor de dienstverlening van Opdrachtnemer staan in de inschrijving van Opdrachtnemer die hoort bij deze overeenkomst. Alle genoemde prijzen zijn inclusief het geldende btw percentage.

5.2 Specifieke eisen ten aanzien van de facturatie zijn:

- Facturatie geschiedt per maand vooraf. Eventuele consultancy kosten worden per maand achteraf betaald.
- De op de factuur vermelde betalingstermijn is minimaal 30 dagen.
- Facturen dienen door Opdrachtnemer na levering per email te worden verzonden aan Opdrachtgever via crediteuren@mborijnland.nl.
- Facturen dienen te zijn voorzien van een PO nummer/inkoopnummer.
- Facturatie geschiedt digitaal.
- De factuur dient in de vorm van pdf, één pdf per email, te worden verstuurd naar crediteuren@mborijnland.nl.

Adressering:

mboRijnland

t.a.v. afd. crediteuren

Groen van Prinsterersingel 52

2805 TE Gouda

5.3 Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2027 kunnen de prijzen voor onderdeel 2 van de prijs worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatatie van de zakelijke en ICT-dienstverlening (onderdeel 62 IT-dienstverlening), (2015=100), van kwartaal 3 van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.

5.4 Opdrachtnemer informeert voorafgaand aan de indexering. Indexering gaat pas in na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Na akkoord voert Opdrachtnemer de wijziging door. Andere prijswijzigingen worden niet geaccepteerd.

Artikel 6 Klachten

6.1 Opdrachtgever meldt klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk schriftelijk (per e-mail) bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer reageert binnen één werkdag schriftelijk naar de contactpersoon van Opdrachtgever.

Artikel 7 Wijzigingen van de overeenkomst

7.1 Wijzigingen op deze overeenkomst zijn alleen bindend wanneer ze schriftelijk zijn vastgelegd. Dit gebeurt in de vorm van een door Partijen ondertekend addendum, dat vervolgens onlosmakelijk onderdeel vormt van de overeenkomst.

Artikel 8 Overdracht rechten en verplichtingen

8.1 Opdrachtnemer draagt geen rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst over aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

8.2 Opdrachtgever mag voorwaarden verbinden aan het verlenen van toestemming.

Artikel 9 Overige bepalingen

9.1 Beperkingen in aansprakelijkheid binnen deze overeenkomst zijn niet van toepassing op zaken die voortkomen uit de bijbehorende verwerkersovereenkomst.

Artikel 10 Toepasselijk recht

10.1 Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

10.2 Wanneer een geschil dat voorkomt uit deze overeenkomst niet in overleg kunnen schikken, leggen Partijen het geschil voor aan de bevoegde rechter bij de Rechtbank te Den Haag.

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend te op

mboRijnland

<Opdrachtnemer>

.....

.....

R. van Kints
Lid College van Bestuur

<naam rechtsgeldig vertegenwoordiger>
<functie rechtsgeldig vertegenwoordiger>