

Bijlage F - Concept modelovereenkomst ARBIT 2022

Modelovereenkomst ARBIT-2022 inzake de ontwikkeling en het beheer van de Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie

De ondergetekenden:

1. Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs, kantoor houdend aan Boompjes 40, 3011 XB Rotterdam, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer D.J.H.G. Vijgen, Directeur Bestuursbureau, hierna (ook) te noemen: 'Opdrachtgever';

en

2. <volledige naam en rechtsvorm contractant>, (statutair) gevestigd te <plaats>, te dezen vertegenwoordigd door <functie> <naam ondertekenaar>, hierna te noemen: "Wederpartij",

Opdrachtgever en Wederpartij hierna gezamenlijk aangeduid als 'Partijen' en afzonderlijk als 'Partij'

Overwegende dat:

- Opdrachtgever behoefte heeft aan de invulling en uitvoering aan de ontwikkeling en het beheer van de Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie van het beheer en ontwikkeling van het CRM van het Vervangingsfonds & Participatiefonds en daarom een Europese aanbestedingsprocedure is gestart.
- Wederpartij gegund heeft gekregen, en Opdrachtgever thans tot opdrachtverlening wenst over te gaan.
- Partijen hun wederzijdse rechten en plichten aangaande opdrachtverlening in onderhavige Overeenkomst wensen vast te leggen.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Inhoud

Bijlage F - Concept modelovereenkomst ARBIT 2022	1
Modelovereenkomst ARBIT-2022 inzake de ontwikkeling en het beheer van de Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie.....	1
1. Begrippen	2
2. Voorwerp van de Overeenkomst	2
3. Contactpersonen en rapportage	2
4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst	2
5. Aflevering en Oplevering.....	3
6. Acceptatie.....	3
7. Vergoeding	3
8. Facturering, verschuldigheid en betaling	4
9. Algemene en bijzondere voorwaarden	4
10. Overige bepalingen	4
BIJLAGE Verwerkersovereenkomst	6
BIJLAGE Offerteaanvraag met bijlagen	7
BIJLAGE Contactpersonen	8
BIJLAGE Voorwaarden	9
BIJLAGE Service level agreement (SLA)	10

Komen overeen:

1. Begrippen

In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst.

2. Voorwerp van de Overeenkomst

2.1 Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst waarbij Wederpartij zich tegen de in artikel 7 bedoelde Vergoeding verbindt tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in de offerteaanvraag met bijlagen en de nota('s) van inlichtingen die in hoofdlijnen bestaat uit:

1. Het in samenwerking met andere leveranciers en externe dienstverleners onderhouden en uitbreiden van koppelingen met relevante front-end en back-end systemen;
2. Het op afroep realiseren van functionele aanpassingen op de inrichting van Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie, bestaande uit Microsoft Dynamics 365, Microsoft PowerApps, Logic Apps en Azure Data Factory;
3. Het uitvoeren van beheer en onderhoud op de inrichting van Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie (Dynamics 365, PowerApps, Logic Apps en Azure Data Factory);
4. 3e lijn support op het Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie (Dynamics 365, PowerApps, Logic Apps en Azure Data Factory).

2.2 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde:

1. De bepalingen van de Overeenkomst (dit document).
2. De verwerkersovereenkomst.
3. De Nota('s) van inlichtingen.
4. Inhoud offerteaanvraag met bijlagen.
5. De ARBIT 2022.
6. De Aanbieding (inschrijving) van de gegunde inschrijver.
7. De SLA van de gegunde inschrijver.

3. Contactpersonen en rapportage

3.1 De personen die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhouden zijn opgesomd in de BIJLAGE Contactpersonen.

4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

4.1 De Overeenkomst treedt in werking op het moment waarop deze door beide Partijen is ondertekend.

4.2 De inwerkingtreding van de Overeenkomst is gepland op 1 september 2025 en heeft een looptijd tot en met 31 augustus 2029 (4 jaar na ingangsdatum), met een optie tot wederzijdse verlenging van 2-maal 2 jaar. Verlengingen worden uiterlijk 3 maanden vóór het einde van een overeengekomen termijn schriftelijk meegedeeld aan de Wederpartij. De overeenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve Overeenkomst door partijen.

4.3 Voor het opzeggen van de Overeenkomst door de Wederpartij geldt een opzeggingstermijn. De opzeggingstermijn is achttien (18) maanden. De Opdrachtgever moet immers een nieuwe aanbestedingsprocedure (kunnen) voorbereiden en doorlopen. De Wederpartij moet dat (dus) achttien (18) maanden vóór de aanvangsdatum van de verlenging van de Overeenkomst door middel van opzegging bij de andere partij aangeven.

5. Aflevering en Oplevering

5.1 De aflevering/oplevering wordt bepaald in onderstaande tabel.

Volgnr.	Onderwerp	Afleveradres
1.	Het in samenwerking met andere leveranciers en externe dienstverleners onderhouden en uitbreiden van koppelingen met relevante front-end en back-end systemen;	Boompjes 40, 3011 XB Rotterdam
2.	Het op afroep realiseren van functionele aanpassingen op de inrichting van Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie, bestaande uit Microsoft Dynamics 365, Microsoft PowerApps, Logic Apps en Azure Data Factory;	Boompjes 40, 3011 XB Rotterdam
3.	Het uitvoeren van beheer en onderhoud op de inrichting van Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie (Dynamics 365, PowerApps, Logic Apps en Azure Data Factory);	Boompjes 40, 3011 XB Rotterdam
4.	3e lijn support op het Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie (Dynamics 365, PowerApps, Logic Apps en Azure Data Factory).	Boompjes 40, 3011 XB Rotterdam

6. Acceptatie

6.1 De Acceptatie van de Prestatie vindt plaats conform de offerteaanvraag inclusief bijlagen. Het implementatie- /transitieplan wordt besproken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met daaraan gekoppeld de onderwerpen, acceptatie en uiterste datum van mededeling van (non-) Acceptatie.

Invulhulp	Onderwerp	Acceptatie	Uiterste datum van mededeling van (non-) Acceptatie
A1	<i>(Indien van toepassing) Akkoord op transitieplan en transitieteam.</i>	<i>(Indien van toepassing) Na Oplevering en goedkeuring van een definitief Transitieplan</i>	<i>1 maand na definitieve gunning.</i>
A2	<i>(Indien van toepassing) Transitie waarbij het beheer op de Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie 'as is' wordt overgenomen van de vertrekkende leverancier.</i>	<i>(Indien van toepassing) Nader te bepalen aan de hand van transitieplan</i>	<i>Nader te bepalen aan de hand van transitieplan</i>
B1	<i>Beheerfase van Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie</i>	<i>Nader te bepalen</i>	<i>31-09-2025</i>

7. Vergoeding

7.1 Partijen komen de navolgende Vergoeding overeen:
Zie Bijlage D van de offerteaanvraag – Prijsinvulformulier.

7.2 Tarieven zijn vast tot 31 december 2025
Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Opdrachtnemer worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. De eerste indexatie kan plaatsvinden op 1 januari 2026. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, subcategorie M-N zakelijke dienstverlening' (2020=100), van

oktober in vergelijking met het prijsindexcijfer van 12 maanden daarvoor waarbij het indexcijfer van oktober van het voorgaande jaar op 100% wordt gesteld.

- 7.3 De herziene tarieven zijn van kracht indien deze schriftelijk zijn vastgelegd tussen de partijen. Tot het moment dat bedoelde geïndexeerde tarieven zijn overeengekomen, declareert de Opdrachtnemer volgens de oude tarieven.
- 7.4 De Opdrachtgever houdt rekening met (landelijke) wet- en regelgeving en behoudt zich wel het recht voor om bij veranderingen vanuit overheidswegen de gemaakte afspraken aan te passen. Overleg hierover is mogelijk. Let op: het betreft hier overheidsmaatregelen die gevolgen hebben voor de dienstverlening en waarop de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer geen invloed heeft/hebben.

8. Facturering, verschuldigheid en betaling

- 8.1 De Vergoeding als bedoeld in artikel 7 is verschuldigd vanaf september 2025 bij een volledige en geaccepteerde overdracht van het beheer. Er kan enkel gefactureerd worden voor de reeds geleverde diensten vanaf de ingangsdatum van het contract. Kosten voor facturatie met betrekking tot de implementatie/transitie worden bepaald in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Deze worden na definitieve gunning op basis van definitieve implementatie-/transitieplan met elkaar afgesproken.
- 8.2 Een factuur dient de volgende gegevens te bevatten:
- factuurdatum
 - hoogte van de Vergoeding
 - verschuldigde BTW
 - contractnummer
- 8.3 Wederpartij zendt facturen voor deze werkzaamheden onder vermelding van de overeenkomst en het contractnummer **2025.XXX** aan factuurverwerking@vfpf.nl.
- 8.4 Facturen die worden gestuurd met nieuwe prijzen waarop nog geen schriftelijk akkoord is gegeven worden afgekeurd.
- 8.5 Standaardbrieven van Opdrachtnemer waarin "algemene" indexeringen worden aangekondigd aan alle klanten van Opdrachtnemer worden terzijde gelegd. Indien daarin is opgenomen dat Opdrachtgever zich akkoord verklaart indien niet voor een bepaalde datum is gereageerd, zal dit geen gelding hebben op de overeenkomst die naar aanleiding van deze aanbesteding is gesloten.

9. Algemene en bijzondere voorwaarden

- 9.1 De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, is uitgesloten.
- 9.2 Een exemplaar van de Voorwaarden is bij de Overeenkomst gevoegd.

10. Overige bepalingen

- 10.1 Op deze Overeenkomst inclusief bijlagen is Nederlands recht van toepassing.
- 10.2 Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst inclusief bijlagen, dan wel nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement van rechtbank Rotterdam.

Aldus overeengekomen op <datum> en ondertekend in tweevoud door:

OPDRACHTGEVER

WEDERPARTIJ

Naam: <naam>

Naam: <naam>

Handtekening:

Handtekening:

Datum:

Datum:

BIJLAGE Verwerkersovereenkomst

<invoegen Verwerkersovereenkomst>

BIJLAGE Offerteaanvraag met bijlagen

Zie aanbestedingsdocumenten. Deze zijn reeds in uw bezit.

BIJLAGE Contactpersonen

Opdrachtgever

De <functie>, thans <naam> is bevoegd Opdrachtgever te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst.

Wederpartij

De <functie>, thans <naam> is bevoegd Wederpartij te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst.

BIJLAGE Voorwaarden

Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomsten 2022 (ARBIT-2022) met het bijbehorende document 'vraag en antwoord ARBIT 2022' zoals deels (al) gewijzigd zijn van toepassing. Deze zijn reeds in uw bezit.

BIJLAGE Service level agreement (SLA)

De SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst van Onderhoud en normeert het overeengekomen dienstverleningsniveau. Voor een goede aansluiting van de SLA op de Voorwaarden is vereist dat de voor de Prestatie belangrijkste service levels worden opgenomen in de Overeenkomst. Tenslotte dienen de onderstaande begrippen uit artikel 68 van de ARBIT-2022 te worden gebruikt in de SLA:

Beschikbaarheid: de periode dat de Prestatie vrij van Gebreken is.

Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Wederpartij van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Wederpartij anderszins bekend zijn geworden.

Functiehersteltijd: de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Wederpartij wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.

Innovatief Onderhoud: het beschikbaar stellen door Wederpartij aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie.

Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Wederpartij ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.

Reactietijd: de tijd waarbinnen Personeel van Wederpartij op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.

Service levels: ten aanzien van de uitvoering van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst vastgelegde eisen.

Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode.

Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.