

Overeenkomst van Dienstverlening – SED organisatie

Tussen:

SED organisatie (hierna: “de opdrachtgever”)

en

[Naam dienstverlener + KvK-nummer] (hierna: “de opdrachtnemer”)

Artikel 1 – Grondslag van de overeenkomst

Deze overeenkomst is tot stand gekomen naar aanleiding van de aanbesteding “[naam opdracht]” en betreft de uitvoering van dienstverlening zoals beschreven in:

- Het aanbestedingsdocument d.d. [datum]
- De Nota('s) van Inlichtingen
- De inschrijving/offerte van opdrachtnemer d.d. [datum]

Op deze overeenkomst zijn van toepassing:

- De Aanbestedingswet 2012
- De Algemene Inkoopvoorwaarden SED organisatie

Artikel 2 – Omschrijving van de dienstverlening

De opdrachtnemer verricht de volgende dienst: [korte omschrijving van de opdracht].

De dienstverlening vindt plaats conform het Programma van Eisen en eventuele bijlagen.

Artikel 3 – Looptijd van de overeenkomst

Startdatum: [dd-mm-jjjj]

Einddatum: [dd-mm-jjjj]

Optionele verlengingsmogelijkheid: [ja/nee], maximaal [duur]

Artikel 4 – Vergoeding en facturatie

De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding van: € [bedrag] excl. BTW.

Facturatie vindt plaats: [frequentie, bijvoorbeeld maandelijks / per prestatie / na afronding].

Facturen dienen te worden voorzien van het juiste referentienummer en verstuurd naar:

crediteuren@sed-wf.nl.

Artikel 5 – Prestatie en toetsing

De opdrachtgever toetst de kwaliteit en tijdigheid van de dienstverlening periodiek aan de hand van de overeengekomen KPI's (zie bijlage). Bij structurele tekortkomingen kan een verbeterplan worden vereist.

Artikel 6 – SROI

Opdrachtnemer verplicht zich om *% van de gefactureerde omzet naar aanleiding van de Overeenkomst te besteden aan inspanningen in het kader van SROI. Dit percentage is bepaald met meewegen van alle aspecten van de onderhavige Overeenkomst.

Indien Contractant zijn verplichtingen aangaande SROI niet volledig in activiteiten nakomt, moet Contractant het resterende aan SROI toe te kennen bedrag betalen.

Bij verwijtbaar niet of onvolledige nakoming van de SROI verplichting door Contractant is de Contractant een boete van maximaal 50% van het niet gerealiseerde SROI inspanning aan Gemeente verschuldigd. Deze boete is direct, zonder ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst, verschuldigd en opeisbaar.

Opdrachtnemer heeft aangegeven een vrijwillige donatie te willen doen in het SROI fonds. Deze donatie zal binnen 60 dagen na ingang van de Overeenkomst worden overgemaakt aan het fonds.

De daadwerkelijke invulling van de SROI inspanning mag ook breder dan op onderliggende Overeenkomst worden verwezenlijkt.

Artikel 7 - Geheimhouding en integriteit

De opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie en handelt integer conform geldende gedragscodes.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid en verzekeringen

De opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade als gevolg van tekortkomingen. De opdrachtnemer beschikt over een geldige aansprakelijkheidsverzekering met dekking van minimaal € [bedrag].

Artikel 9 – Beëindiging van de overeenkomst

De overeenkomst kan worden beëindigd bij ernstige tekortkomingen of met een opzegtermijn van [termijn].

Artikel 10 – Intellectueel eigendom

Wanneer er in opdracht van de SED organisatie items speciaal worden ontworpen, of indien gegevens in bruikleen gegeven worden gedurende de looptijd van de overeenkomst, blijft het eigendom bij de SED organisatie. De Leverancier retourneert deze items binnen 10 dagen na het beëindigen van de overeenkomst.

Artikel 11 – Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden in eerste instantie in overleg opgelost. Indien nodig wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de opdrachtgever.

Ondertekening

Namens de SED organisatie:

Naam:
Functie:
Datum:
Handtekening:

Namens de opdrachtnemer:

Naam:
Functie:
Datum:
Handtekening:

Bijlagen:

1. Prestatie- en KPI-format
2. Programma van Eisen
3. Inschrijving / offerte opdrachtnemer
4. Algemene Inkoopvoorwaarden SED organisatie
5. [Eventuele extra bijlagen: planning, werkwijze, rapportageformat]

Bijlage 1: Prestatie-eisen en KPI's Diensten

Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst tussen de aanbestedende dienst en de opdrachtnemer. Hierin zijn de Kritieke Prestatie-Indicatoren (KPI's) opgenomen die gelden gedurende de looptijd van het contract. De prestaties van de opdrachtnemer worden periodiek beoordeeld aan de hand van deze KPI's. Bij structurele afwijkingen kan de opdrachtgever maatregelen treffen conform de bepalingen in de overeenkomst.

De volgende KPI's zijn van toepassing op deze dienstverleningsovereenkomst:

KPI	Omschrijving	Norm / Doelstelling	Meetfrequentie
Tijdigheid van levering	De mate waarin afgesproken producten/diensten tijdig zijn geleverd	≥ 95% tijdig	Maandelijks
Kwaliteit van dienstverlening	Voldoen de opgeleverde producten of adviezen aan de kwaliteitsafspraken	≥ 90% voldoet zonder herstel	Per oplevering
Klanttevredenheid	Beoordeling door opdrachtgever over samenwerking, communicatie en resultaat	≥ 7 op schaal van 1–10	Per kwartaal
Beschikbaarheid en bereikbaarheid	Dienstverlener is goed bereikbaar en beschikbaar tijdens afgesproken tijden	≥ 95% beschikbaarheid	Maandelijks
Reactietijd bij vragen of verstoringen	Eerste inhoudelijke reactie binnen afgesproken termijn	≤ 2 werkdagen	Continu
Innovatief en oplossingsgericht handelen	Dienstverlener denkt proactief mee en komt met verbetervoorstellen	Min. 1 voorstel per halfjaar	Halfjaarlijks
Naleving van wet- en regelgeving	Geen schendingen van relevante regelgeving of contractafspraken	100% naleving	Continu

Beoordeling en gevolgen bij afwijking van de normen:

- Indien één of meerdere KPI's structureel niet worden behaald, wordt de opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om binnen een redelijke termijn verbetermaatregelen te treffen.
- Blijft verbetering uit, dan kunnen nadere contractuele consequenties volgen, waaronder inhouding, of beëindiging van de overeenkomst.
- Bij het behalen of overtreffen van KPI-doelstellingen kunnen stimulerende maatregelen worden getroffen, zoals een positieve beoordeling voor toekomstige opdrachten.