

Bijlage 3

Conceptovereenkomst

Telefonie en contactcenter

GGD Groningen

NAVOLGENDE PARTIJEN:

Gemeentelijke Gezondheidsdienst Groningen (hierna: GGD Groningen), gevestigd aan het Hanzeplein 120 te Groningen en ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel onder nummer 62089781, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door dhr. J. Koopman, Directeur Publieke Gezondheid, (hierna te noemen: 'Opdrachtgever',

EN

("NAAM_HIER") met Kamer van Koophandel nummer ("KvK_Hier") gevestigd en kantoorhoudende te ("PLAATS_HIER") aan de ("ADRES_HIER") ("POSTCODE_HIER"), te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door, hierna te noemen: 'Opdrachtnemer',

GEZAMENLIJK TE NOEMEN PARTIJEN, TEvens AFZONDERLIJK PARTIJ,

IN AANMERKING NEMENDE DAT:

- I. Opdrachtgever in het kader van de behoefte in de uitoefening van haar werkzaamheden een Europese aanbesteding is gestart voor het leveren, implementeren, instandhouden en op verzoek van Opdrachtgever doorontwikkelen van een clouddienst t.b.v. telefonie- en contactcenter-functionaliteit, inclusief de afhandeling van inkomende en uitgaande klantcontacten voor GGD Groningen (verder genoemd: de ICT Prestatie);
- II. Opdrachtgever voor de uitvoering van de ICT Prestatie op zoek is naar een professionele partij die haar taken zorgvuldig en verantwoord uitvoert;

- III. Opdrachtgever de aanbesteding van deze Overeenkomst via een Europees openbare aanbestedingsprocedure heeft doorlopen en deze heeft gepubliceerd op 15-10-2025;
- IV. Dat de eisen voor het indienen van aanbiedingen zijn vastgelegd in het bij deze Overeenkomst behorende aanbestedingsdocument Offerteaanvraag Vaste Telefonie en contactcenter GGD Groningen d.d. 15-10-2025;
- V. De Opdrachtgever inlichtingen heeft verstrekt en er door geïnteresseerde marktpartijen vragen zijn gesteld waarvan de laatste op <datum> zijn beantwoord;
- VI. Op <datum> de opening van de inschrijvingen heeft plaatsgevonden en dat Opdrachtnemer een bij deze Overeenkomst behorende inschrijving heeft ingediend;
- VII. Deze inschrijving de inschrijving met de beste prijs – kwaliteitsverhouding voor de overheidsopdracht betrof;
- VIII. Opdrachtgever op <datum> het gunningsbesluit van de Overeenkomst aan de Opdrachtnemer heeft uitgesproken;
- IX. Partijen hun rechten en plichten met betrekking tot uitvoering van de implementatie en het ter beschikkingstellen van de ICT Prestatie in onderhavige Overeenkomst schriftelijk wensen vast te leggen.

KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

1. Aard en onderwerp van de Overeenkomst

1. Onderwerp van deze Overeenkomst is het leveren en instandhouden van een clouddienst t.b.v. telefonie- en contactcenter-functionaliteit, inclusief de afhandeling van inkomende en uitgaande klantcontacten voor GGD Groningen deze Overeenkomst is de hoofdovereenkomst waarin de overkoepelende rechten en verplichtingen tussen Partijen over de diensten en leveringen schriftelijk zijn afgesproken en vastgelegd.
2. Opdrachtnemer verplicht zich aan Opdrachtgever de gevraagde diensten en leveringen te verrichten en zich hierbij in alle opzichten te houden aan alle eisen en criteria zoals opgenomen in deze Overeenkomst.
3. De Bijlagen maken integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen deze Overeenkomst en bepalingen van de Bijlagen zijn te allen tijde de bepalingen van de Overeenkomst leidend. In geval van strijdigheid tussen bepalingen van de Bijlagen geldt de volgende rangorde, in afnemende volgorde van belangrijkheid:
 - Deze Overeenkomst;
 - Inhoud Nota van Inlichtingen 2;
 - Inhoud Nota van Inlichtingen 1;
 - Het Programma van Eisen;
 - Inhoud Offerteaanvraag Vaste Telefonie en contactcentrum GGD Groningen <datum>
 - Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023;
 - De Service Level agreement;
 - Dossier Afspraken en Procedures;
 - Dossier Financiële Afspraken;
 - Inhoud Offerte Opdrachtnemer;

2. Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst treedt in werking op <datum>.
2. De Overeenkomst heeft een initiële looptijd tot vijf (5) jaren na inwerkingtreding overeenkomstig lid 1 van artikel.
3. Deze Overeenkomst is driemaal (3x) door Opdrachtgever voor de duur van 12 maanden te verlengen onder gelijkblijvende condities. Opdrachtgever geeft uiterlijk drie (3) maanden voor einde looptijd aan de Overeenkomst te verlengen. Opdrachtnemer is gehouden medewerking te verlenen aan deze verlenging.
4. Na afloop van de initiële looptijd kan Opdrachtnemer de overeenkomst beëindigen met een opzegtermijn van 1 (één) jaar.
5. De looptijd van het Onderhoud is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.
6. De looptijd van de Gebruiksrechten is gelijk aan artikel 20.3 GIBIT 2023.
7. De looptijd van de Hostingdiensten **(indien van toepassing) is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.**
8. De looptijd van de Dienstverlening op Afstand is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.

3. Van toepassing zijnde voorwaarden

1. De volgende onderdelen van de ICT Prestatie worden voor wat betreft de looptijd in ieder geval als Overeenkomsten met onderlinge samenhang beschouwd in de zin van artikel 24.3 GIBIT 2023:
 - a. Verwerkersovereenkomst (indien van toepassing, zie offerteaanvraag par. 2.4.6)
2. Opdrachtnemer is gehouden om in geval van beëindiging, op welke grond dan ook, van de Overeenkomst adequaat en onverwijld zijn medewerking te verlenen aan verzoeken van de aanbestedende dienst om alle relevante of noodzakelijke gegevens, materialen of inlichtingen te verschaffen.
3. Op deze overeenkomst zijn uitsluitend de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT (GIBIT) 2023 van toepassing, inclusief de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.
4. De algemene (verkoop-)voorwaarden van de Opdrachtnemer zijn door partijen uitdrukkelijk niet van toepassing verklaard op de onderhavige Overeenkomst.

4. Implementatie

1. De implementatie geschiedt volgens een in nader overleg vast te stellen implementatieplan. Het implementatieplan uit de inschrijving van Opdrachtnemer wordt direct na gunning, als onderdeel van de implementatie, in goed overleg tussen partijen uitgewerkt tot een definitief implementatieplan.
2. De implementatie dient uiterlijk op 31-3-2026 te zijn voltooid.

5. Acceptatie

1. De acceptatieprocedure verloopt conform het opgestelde testprotocol, welke voorafgaand aan de implementatiefase tussen partijen wordt overeengekomen.

6. Onderhoud

1. Het onderhoud wordt vastgesteld overeenkomstig de service level agreement, artikel 10 GIBIT 2023 vormt voor onvoorziene omstandigheden het vangnet.
2. Opdrachtnemer verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades zodra deze beschikbaar zijn, doch zonder nadere vergoeding. Bij implementatie van een Update kan op verzoek van Opdrachtgever in afwijking van artikel 10.13 GIBIT 2023, een Acceptatieprocedure plaatsvinden.

7. Gebruiksrechten

1. Opdrachtnemer levert Gebruiksrechten zoals gespecificeerd in de in artikel 1.4 genoemde documenten.
2. Indien de ICT Prestatie maakt gebruik van Derdenprogrammatuur welke bij Opdrachtnemer betrokken wordt, zoals nader gespecificeerd in de offerte van Opdrachtnemer.

8. Dienstverlening op Afstand

1. Op de Dienstverlening op Afstand zijn de Service Levels van toepassing zoals omschreven in de service level agreement.
2. De continuïteitsafspraken zijn nader gespecificeerd in de Inschrijving van Opdrachtnemer.

9. Exit-plan

Opdrachtnemer verplicht zich reeds nu uiterlijk binnen 30 dagen na de opdracht een exit-plan als bedoeld in artikel 26 GIBIT 2023 op te stellen.

10. Verwerking van persoonsgegevens

1. Leverancier zou mogelijk, wanneer de ICT-prestatie wijzigt, als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming worden aangemerkt.
2. Indien zich de in lid 1 genoemde situatie voordoet, geldt de concept Verwerkersovereenkomst zoals opgenomen in Bijlage 3: Conceptverwerkersovereenkomst het document op basis waarvan in overleg tussen partijen de definitieve verwerkersovereenkomst wordt opgesteld.

De Leverancier zal, behoudens op haar rustende wettelijke (archief)verplichtingen, alle persoonsgegevens na beëindiging van de overeenkomst, per ommekeer kosteloos retourneren aan de Opdrachtgever en, indien de Opdrachtgever daartoe opdracht heeft gegeven, wissen en uit haar systemen (incl. back-ups) verwijderen dan wel vernietigen op de wijze als door de Opdrachtgever bepaald. De vernietiging moet, binnen nader overeen te komen termijn, uitgevoerd worden en hiervan wordt een verslag gemaakt.

De Leverancier zal alle sub-verwerkers die betrokken zijn bij de verwerking van de persoonsgegevens op de hoogte stellen van de beëindiging van de overeenkomst en zal waarborgen dat alle sub-verwerkers de persoonsgegevens retourneren, verwijderen dan wel (laten) vernietigen, zoals in het vorige lid bepaald.

11. Prijzen en facturatie

1. De vergoeding van het Onderhoud is nader gespecificeerd in de offerte van Opdrachtnemer.
2. De vergoeding voor de Gebruiksrechten is nader gespecificeerd in de offerte van Opdrachtnemer.
3. Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt van de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar.
4. Het exit-plan maakt onderdeel uit van de dienstverlening en daarom is er geen aanvullende vergoeding verschuldigd.
5. De vergoeding voor de Implementatie is nader gespecificeerd in de offerte van Opdrachtnemer.
6. Van de totale Vergoeding is maximaal dertig (30) % eerst opeisbaar na integrale Acceptatie.
7. Opdrachtnemer verzendt de factuur (met vermelding van ordernummer) aan Opdrachtgever elektronisch als PDF-bestand naar <email>.
8. De in GIBIT 2023 artikel 11.8 benoemde index J62, althans sectie J6202, conform CPA 2008, van het Centraal Bureau voor de Statistiek, wordt logisch opgevolgd door index J62, conform CPA 2015, van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

12. Contactpersonen

1. Partijen wijzen de in de (tijdens de implementatiefase definitief vast te stellen SLA) gespecificeerde personen aan als contactpersoon namens hun organisatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
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, en in dat kader aanvullende of afwijkende afspraken te maken.
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.
4. Er is gedurende de implementatiefase een stuurgroep, waarvan de taken en bevoegdheden in nader overleg worden overeengekomen.

13. Aansprakelijkheid

1. In afwijking van het bepaalde in artikel 16.3 GIBIT 2023 geldt dat de aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 250.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 1.250.000,- per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
2. In afwijking van het bepaalde in artikel 16.4 GIBIT 2023 geldt dat de aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan viermaal de Jaarvergoeding. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

14. Verzekering

1. Leverancier heeft zich op een passende en gebruikelijke wijze verzekerd en houdt zich zodanig verzekerd tegen alle aansprakelijkheid voortvloeiende uit de Overeenkomst en de onderhavige voorwaarden, waaronder in ieder geval begrepen beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid, althans biedt anderszins aantoonbaar voldoende waarborgen ter dekking van eventuele aansprakelijkheid.
2. De in het vorige lid bedoelde verzekering/waARBORG biedt dekking voor ten minste de totale maximale aansprakelijkheid per jaar.

15. Wijzigingen

1. Wijzigingen van deze Overeenkomst, alsmede aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze binnen de kaders van de wet- en regelgeving zijn toegestaan, schriftelijk door daartoe bevoegde personen zijn overeengekomen, door beide Partijen zijn goedgekeurd door middel van ondertekening en als addendum zijn toegevoegd aan deze Overeenkomst.
2. De werkafspraken zijn vastgelegd in de SLA, DAP en DFA. Werkafspraken kunnen met wederzijdse instemming worden gewijzigd zonder een addendum op deze Overeenkomst door de daartoe bevoegde personen.

16. Evaluatie

1. Opdrachtgever evalueert minimaal één (1) maal per jaar over de uitvoering van de opdracht en het resultaat van de ICT Prestatie. De onderwerpen van evaluatie omvatten in ieder geval en indien van toepassing:
 - De kwaliteit;
 - De prijs;

- Oplevering en levertijd;
 - Service;
 - Nazorg;
 - Onderhoudstermijnen;
 - Garantie;
 - Algemene ervaringen met Opdrachtnemer.
2. Verder worden de tussen Partijen gesloten contractbijlagen minimaal, of op verzoek van de Partijen, geëvalueerd. Partijen kunnen voorstellen doen om de betreffende deelovereenkomst aan te passen. Aanpassingen op de documenten worden door Opdrachtnemer verwerkt. Tijdens deze evaluatie wordt het document in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in achterliggende periode van het document, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening of de lopende procedures. Indien nodig, kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk twee (2) weken voor het evaluatieoverleg ingediend worden.

17. Geschillen en forumkeuze

1. Partijen zullen een geschil dat voortvloeit uit of samenhangt met deze overeenkomst in eerste instantie proberen in der minne op te lossen.
2. Indien partijen er niet in slagen het geschil binnen een redelijke termijn op te lossen, zal het geschil uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen.
3. Op deze overeenkomst en op alle daaruit voortvloeiende geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

18. Slotbepaling

1. Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge, dan wel schriftelijke afspraken.
2. De voorwaarden van deze Overeenkomst zijn, voor zover aan de orde, van toepassing op alle aanvullende en gelieerde overeenkomsten.
3. Ongeacht al het andere bepaalde in deze Overeenkomst en de GIBIT 2023 zullen in ieder geval de volgende verplichtingen na het einde van de Overeenkomst van toepassing blijven: geheimhouding, eigendomsrechten, aansprakelijkheid en geschilbeslechting, alsmede verplichtingen welke naar hun aard de duur van de Overeenkomst overstijgen.

Aldus overeengekomen en ondertekend:

GGD Groningen
Dhr. J. Koopman
Directeur publieke gezondheid

<naam Opdrachtnemer>.
namens deze
<naam>

Datum:
Handtekening

Datum:
Handtekening

Bijlagen bij deze Overeenkomst

Bijlage 1: Inhoud Nota van Inlichtingen 2

Bijlage 2: Inhoud Nota van Inlichtingen 1

Bijlage 3: Programma van Eisen

Bijlage 4: Offerteaanvraag Vaste Telefonie en contactcentrum GGD Groningen

Bijlage 5: Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023

Bijlage 6: Definitief Service Level agreement

Bijlage 7: Dossier Afspraken en Procedures

Bijlage 8: Dossier Financiële Afspraken

Bijlage 9: Offerte Opdrachtnemer