

Bijlage C - Concept Overeenkomst

Behorende bij aanbesteding: 240061GRS Schuldhulpverleningssoftware

De Gemeenschappelijke Regeling Sociaal, h.o.d.n. Sociale Dienst Drechtsteden, gevestigd te Dordrecht, Spuiboulevard 298, 3311 XG te Dordrecht, rechtsgeldig vertegenwoordigd door [rechtsgeldig vertegenwoordiger], [functie] hierna te noemen: Opdrachtgever;

en

De [rechtsvorm: b.v. of v.o.f. etc] [naam], gevestigd te (....) [postcode] [plaats] aan de [adres], ingeschreven in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer [nummer], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam en functie], hierna te noemen 'Contractant';

Hierna afzonderlijk te noemen 'Partij' en gezamenlijk ook te noemen 'Partijen';

Overwegende dat:

- Opdrachtgever;
- de Opdrachtgever hiertoe per [datum] behoefte heeft aan een overeenkomst voor levering implementatie, hosting, onderhoud, support en doorontwikkeling van een softwaresysteem voor schuldhulpverlening,
- de Opdrachtgever dientengevolge een Europese Aanbestedingsprocedure doorlopen;
- Contractant verklaart levering, implementatie, hosting, onderhoud support en doorontwikkeling van onderhavige opdracht (schuldhulpverlening softwaresysteem) conform Overeenkomst uit kan voeren;
- Contractant bereid en in staat is de gevraagde diensten aan Opdrachtgever te leveren;
- de Partijen de wederzijdse rechten en plichten in onderhavige overeenkomst wensen vast te leggen.

zijn het volgende overeengekomen:

Artikel 1 Definities

In deze overeenkomst wordt onder de navolgende begrippen verstaan:

1. Aanbestedingsdocumenten [aanbestedingsnummer en omschrijving] inclusief alle daarbij behorende Bijlagen en Nota's van Inlichtingen waarin de gevraagde Levering en Dienstverlening beschreven is, alsmede de voor die dienstverlening geldende voorwaarden.
2. Contractant – De dienstverlener waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst voor de gevraagde Levering en Dienstverlening aangaat.
3. Levering en Dienstverlening - de gevraagde software voor Schuldhulpverlening.
4. Bijlagen - de aanhangsels bij deze Overeenkomst, die na ondertekening integraal onderdeel van deze Overeenkomst uitmaken.
5. Opdrachtgever – De Sociale Dienst Drechtsteden, onderdeel van de GR Sociaal.
6. Overeenkomst - De schriftelijke vastlegging, met betrekking tot de gevraagde Levering en Dienstverlening, gezamenlijk, van de rechten en plichten tussen Contractant en de Opdrachtgever, inclusief alle Bijlagen.
7. Partij(en) - de Opdrachtgever en/of Contractant.

Artikel 2

Onderwerp van de Overeenkomst

1. De gevraagde Levering en Dienstverlening die Contractant op grond van deze Overeenkomst moet leveren aan Opdrachtgever bestaat in hoofdzaak uit implementatie, hosting, onderhoud, support en doorontwikkeling van een softwaresysteem voor schuldhulpverlening.
2. De Levering en Dienstverlening is omschreven in het [aanbestedingsnummer en omschrijving] van datum [datum] en met [kenmerk], in de Inschrijving van Contractant van datum [datum] en met kenmerk [kenmerk] en onderhavige overeenkomst.
3. De Opdrachtgever verstrekt voor de uitvoering van implementatie, hosting, onderhoud, support en doorontwikkeling van een softwaresysteem voor schuldhulpverlening door middel van Opdracht binnen de kaders van deze Overeenkomst, en Contractant aanvaardt door ondertekening van deze Overeenkomst de verplichting tot levering van de gevraagde Levering en Dienstverlening.
4. De in deze Overeenkomst genoemde documenten worden als bijlagen bij de Overeenkomst gevoegd en vormen aldus een integraal onderdeel daarvan.
5. Voor zover documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde, waarbij het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:
 - a. deze Overeenkomst;
 - b. de bijlage(n) bij deze Overeenkomst;
 - c. de nota's van inlichtingen behorende bij het [aanbestedingsnummer en omschrijving] van datum [datum] en met kenmerk, in de Inschrijving van Contractant van datum [datum] en met kenmerk [kenmerk];
 - d. het aanbestedingsdocument [aanbestedingsnummer en omschrijving] datum [datum] en met kenmerk, in de Inschrijving van Contractant van datum [datum] en met kenmerk [kenmerk];
 - e. de Algemene Inkoopvoorwaarden GR Sociaal;
 - f. de Inschrijving van Contractant.

Artikel 3

Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

1. De initiële duur van de Overeenkomst bedraagt 4 jaar.
2. De aanvangsdatum van de Overeenkomst is [x] en de expiratiedatum [x].
3. Na einde van de onder lid 2 genoemde looptijd, kan de Overeenkomst eenzijdig door Opdrachtgever 3 maal worden verlengd met een periode van 2 jaar per keer.
4. De Opdrachtgever kan de Overeenkomst schriftelijk opzeggen, tot uiterlijk 6 (zes) maanden voor afloop van de initiële dan wel de verlengde looptijd van de Overeenkomst. De Contractant heeft geen recht op eenzijdig opzeggen.
5. Op alle eventuele verlengingen zijn alle bepalingen en voorwaarden van de Overeenkomst onverkort van toepassing.

Artikel 4

Algemene voorwaarden

1. Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend de Algemene Inkoopvoorwaarden GR Sociaal van toepassing, voor zover daarvan in deze Overeenkomst niet wordt afgeweken.
2. Algemene voorwaarden van Contractant zijn met de ondertekening van deze Overeenkomst uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 5

Prijzen, facturatie en betaling

1. Opdrachtgever en Contractant komen voor de Dienstverlening de volgende prijzen (exclusief BTW) overeen:
2. In het prijzen dienen te zijn inbegrepen alle logischerwijs tot de Dienstverlening behorende zaken en werkzaamheden, waaronder kantoor- en automatiseringskosten, reis- en verblijfkosten, orderkosten, kosten van inzet van derden et cetera. Reisduur valt onder reiskosten.
3. De eenheidsprijzen zijn vast gedurende het eerste volledige kalenderjaar na start van de overeenkomst. Na deze termijn heeft de opdrachtnemer het recht de tarieven per elke 1 januari aan te passen met een maximum van het eindejaarscijfer DPI (dienstenprejzenindex van het CBS).
4. Aanpassing van het tarief kan tot uiterlijk 1 april in het betreffende jaar doorgevoerd worden, met terugwerkende kracht vanaf 1 januari van dat betreffende jaar. Inhaalslagen voor niet toegepaste indexeringen in eerdere kalenderjaren zijn niet toegestaan.
5. Facturen worden door de Opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst aan Contractant betaald.

Artikel 6 **Verzekering**

1. De aanbestedende dienst verlangt een adequate verzekering zoals ook opgenomen in de Aanbestedingsdocumentatie.

Artikel 7 **Privacy, geheimhouding en beveiliging**

1. Partijen voeren hun werkzaamheden uit met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) opgenomen voorschriften.
2. De Verwerkersovereenkomst is onderdeel van deze Overeenkomst. Door ondertekening van de Overeenkomst conformeren Partijen zich aan de inhoud van de Verwerkersovereenkomst bijgevoegd bij deze Overeenkomst, en verklaren zij deze naar waarheid in te vullen en actueel te houden.
3. Partijen zullen de gegevens die in verband met de uitvoering van deze Overeenkomst ter beschikking worden gesteld, alleen gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.
4. Elk van de Partijen zal bij het gebruik van de informatie, die haar ter kennis is gekomen in het kader van de Overeenkomst, de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten. Partijen zullen voldoende voorzorgsmaatregelen nemen en er op toe zien dat de vertrouwelijkheid van de informatie als bedoeld in dit artikel gewaarborgd zijn.
5. Partijen zullen deze Overeenkomst en al hetgeen waarvan zij in verband met de uitvoering van deze Overeenkomst kennis krijgen en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, niet bekend of openbaar maken, behalve voor zover dat voor de uitvoering van deze Overeenkomst noodzakelijk is en niet in strijd is met wettelijke bepalingen, enig wettelijk voorschrift hun daartoe verplicht of de direct betrokkene daartoe voorafgaand schriftelijk toestemming heeft gegeven.

Artikel 8 **Contractmanagement, rapportage en overleg**

1. Tussen Partijen worden een Service Level Agreement (SLA) opgesteld. In de SLA worden de afspraken tussen Partijen opgenomen over wat de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn van de te leveren Diensten, om deze later te kunnen toetsen.
2. Tussen Partijen worden nadere werkafspraken ten behoeve van de dienstverlening zoals overeengekomen in deze Overeenkomst.

3. Partijen voeren minimaal eenmaal per jaar overleg over de uitvoering van de Overeenkomst, aan de hand van de SLA en de werkafspraken. Aan de zijde van de Opdrachtgever wordt het contractmanagement gefaciliteerd door een contractmanager van de Sociale Dienst Drechtsteden.
4. Contractant verstrekt kosteloos uiterlijk binnen 4 weken na afloop van een kalenderjaar, een managementrapportage van de prestaties van Contractant aan de contactpersonen van de Opdrachtgever en contractmanager. In deze managementrapportage zijn minimaal de volgende gegevens opgenomen:
 - a. Aantal servicecalls en uptime;
 - b. Behaalde uptime percentages + de doorlooptijden & oplostijden ten aanzien van de SLA;
 - c. Bijzonderheden ten aanzien van de uitvoering;
 - d. Aantal klachten/meldingen.
5. Naast bovenstaande minimale vereisten voor de rapportage draagt Contractant er zorg voor dat de Opdrachtgever voldoende gegevens verkrijgt van Contractant waarmee door de Opdrachtgever vastgesteld kan worden wat het contract compliant is. Opdrachtgever kan altijd om extra informatie verzoeken bij een rapportage indien de contract compliance niet (volledig) is vast te stellen.
6. Opdrachtgever is gerechtigd alle door Contractant uitgevoerde gerapporteerde informatie te doen verifiëren door een door Opdrachtgever aan te wijzen ter zake deskundige derde.

Artikel 9

Communicatie en gegevensuitwisseling

1. Communicatie tussen Opdrachtgever en Contractant dient in beginsel alleen schriftelijk plaats te vinden per mail en gericht te worden aan een door Opdrachtgever aangegeven centrale mailbox van de behandelende afdeling. Communicatie via mail mag geen persoonsgegevens of bestanden bevatten. In het geval dat aan de zijde van de Opdrachtgever een beveiligde mailomgeving voor de Drechtsteden beschikbaar komt, dan behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om de te hanteren beveiligde mailomgeving voor te schrijven aan Contractant, en de mailomgeving gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen.
2. Communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient in beginsel alleen schriftelijk plaats te vinden tussen door Opdrachtgever en Opdrachtnemer opgegeven en daartoe bevoegde personen. Communicatie vindt zoveel als mogelijk via de portal als bedoeld in eis 1.3 plaats. Communicatie buiten de portal om vindt plaats per mail, via een daartoe opgegeven centrale emailbox. Mailverkeer via deze weg mag geen persoonsgegevens of bestanden bevatten. Aan de zijde van de Opdrachtgever is een beveiligde mailomgeving voor de Drechtsteden beschikbaar (ZIVVER). Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de te hanteren beveiligde mailomgeving voor te schrijven aan Opdrachtnemer, en de mailomgeving gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen.
3. Contractant kan bij calamiteiten of knelpunten direct rechtstreeks contact opnemen met de behandelend regisseur van Opdrachtgever.
4. In geval van schriftelijke, digitale communicatie reageren Partijen binnen een werkdag naar elkaar.
5. Partijen zorgen voor vaste aanspreekpunten.

Artikel 10

Slotbepalingen

1. Geschillen tussen Partijen ter zake van de Overeenkomst worden bij uitsluiting worden voorgelegd aan de Rechtbank Dordrecht.

2. Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen Dienstverlening.
4. De bepalingen van deze Overeenkomst, waarvan het uitdrukkelijk of stilzwijgend de bedoeling is dat zij ook na beëindiging van deze Overeenkomst van kracht blijven, zullen nadien van kracht blijven en Partijen blijvend binden.
5. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Aldus ondertekend in tweevoud,

te [plaats]

te [plaats]

op [datum]

op [datum]

.....
[handtekening]
[naam, functie]

.....
[handtekening]
[naam, functie]

CONCEPT