



RAAMOVEREENKOMST TC26MD

TUSSEN

TALLAND COLLEGE

in de hoedanigheid als Opdrachtgever

EN

[NAAM OPDRACHTNEMER]

in de hoedanigheid als Opdrachtnemer

INZAKE

**GECERTIFICEERDE INRICHTING- EN SUPPORTPARTNER
VOOR HET MICROSOFT DYNAMICS CRM**

De ondergetekenden:

1. **Stichting Talland College**, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 41241789, gevestigd te Alkmaar, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer O.M.A.A. Ramadan, Voorzitter College van Bestuur, hierna ook te noemen '**Opdrachtgever**'.

en

2. **[Naam opdrachtnemer inclusief rechtspersoonlijkheid, bijvoorbeeld B.V.]**, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer **[KVK-nummer]**, gevestigd te **[plaats]**, aan **[adres]**, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **[voorletters] [achternaam], [functie]**, hierna te noemen '**Opdrachtnemer**'.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierna gezamenlijk ook te noemen '**Partijen**'.

Nemen het volgende in aanmerking:

- Opdrachtgever behoefte heeft aan een gecertificeerde leverancier voor inrichting en support van het Microsoft Dynamics CRM.
- Opdrachtgever hiervoor een Europese aanbesteding heeft uitgeschreven via TenderNed [datum] 2026 met kenmerk TCD26M.
- Opdrachtnemer d.d. [datum] een inschrijving heeft gedaan met betrekking tot voornoemde aanbesteding en heeft zich met die inschrijving in staat en bereid verklaard de opdracht succesvol te kunnen uitvoeren.
- Opdrachtnemer de winnende inschrijving heeft gedaan en als gevolg daarvan op [datum] de opdracht definitief gegund heeft gekregen, na positieve afronding van de verificatiefase.
- Partijen in deze Raamovereenkomst de bepalingen wensen vast te leggen, die van toepassing zullen zijn op de dienstverlening.

Verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

Artikel 1. Voorwerp van de Raamovereenkomst

- 1.1 Partijen sluiten hierbij een Raamovereenkomst waarbij Opdrachtnemer zich verbindt tot het verrichten van de prestatie zoals beschreven in de aanbestedingsstukken, welke in hoofdlijnen het volgende inhoudt:
- Uitvoering van inrichting, onderhoud, beheer en support van het Microsoft Dynamics CRM. De scope van de af te nemen diensten betreft:
 - Implementatie en configuratie (en alleen waar het niet anders kan maatwerk) van oplossingen binnen het reeds bestaande platform Microsoft Dynamics 365 van Talland College;
 - Doorontwikkeling/Optimalisatie van huidige processen en functionaliteit;
 - Herinrichting van onderdelen van de huidige Microsoft Dynamics 365 en Power Automate inrichting (alleen waar dit nodig is en onderling is afgestemd) voor schaalbaarheid, beheersbaarheid of aansluiting op nieuwe domeinen;
 - Inrichten van integraties/koppelingen met externe systemen (zie Bijlage 2c, Koppelingenoverzicht CRM Dynamics (LLO + MC)) en het onderhouden daarvan;
 - Ontwerp en realisatie van rapportages/dashboards (in combinatie met Power BI);
 - Het vervullen van een actieve adviesrol op:
 - strategisch niveau (o.a. visie, roadmap, trends en het signaleren van ontwikkelingen en kansen voor de relevante doelgroepen van Talland College);
 - tactisch niveau (o.a. inrichting, architectuur en prioritering);
 - operationeel niveau (o.a. uitvoering en optimalisatie).
 - Training en ondersteuning bij adoptie;
 - SLA voor beheer en support: 2e en 3e lijns support en technische ondersteuning;
 - Documenteren (vastleggen en actueel houden van inrichting, datamodel, proces/inrichtingskeuzes en beheerafspraken);
 - Jaarlijkse duplicate check.
- De opdracht omvat daarmee zowel:
- Projectmatige implementatie en uitbreiding, als;
 - Structurele samenwerking, beheer en doorontwikkeling.
- 1.2 Operationele afspraken voor uitvoering van de dienstverlening worden vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA), welke een onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van deze Raamovereenkomst.
- 1.3 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde document boven het later genoemde:
- A. Deze Raamovereenkomst;
 - B. Service Level Agreement (SLA);
 - C. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde);
 - D. Aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen;
 - E. De inschrijving van Opdrachtnemer, inclusief bijlagen;
 - F. Algemene Verwerkersovereenkomst 4.0
 - G. De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT-2022)

Artikel 2 Inwerkingtreding en duur van de Raamovereenkomst

- 2.1 Deze Raamovereenkomst gaat in op [datum] voor een initiële periode van drie (3) jaar en eindigt op [datum].
- 2.2 De Raamovereenkomst kan na de initiële termijn van drie (3) jaar nogmaals met drie (3) jaar worden verlengd en vervolgens nog vier keer met één (1) jaar worden verlengd. De maximale looptijd is daardoor tien (10) jaar.
- 2.3 Verlenging van de Raamovereenkomst kan niet stilzwijgend en alleen na schriftelijke melding hierover van Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft tenminste zes (6) maanden voor het aflopen van de Raamovereenkomst schriftelijk aan of de Raamovereenkomst wordt verlengd dan wel opgezegd. Verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden, tenzij door Partijen schriftelijk anders is overeengekomen. De Raamovereenkomst eindigt van rechtswege op de einddatum van de maximale contractduur.
- 2.4 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Raamovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging bestaan. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer meewerken aan een soepele afronding of overdracht van de dienstverlening. Indien hier kosten mee gemoeid zijn, is dat door opdrachtnemer aangegeven op het prijzenblad.
- 2.5 Indien gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een wijziging optreedt in de zeggenschap over Opdrachtnemer (bijvoorbeeld door fusie, overname of splitsing), behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst eenzijdig te beëindigen indien deze wijziging naar het oordeel van Opdrachtgever leidt tot een wezenlijke wijziging van de identiteit, betrouwbaarheid of geschiktheid van de Opdrachtnemer, dan wel voort te zetten.
- 2.6 Opdrachtgever is bevoegd de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk geheel of gedeeltelijk op te zeggen of te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, indien na het sluiten van de Raamovereenkomst blijkt dat een verklaring of opgave van Opdrachtnemer in diens inschrijving op een voor de beoordeling relevant onderdeel onjuist is. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer vooraf in de gelegenheid hierop te reageren en neemt bij zijn besluit het proportionaliteitsbeginsel in acht. Indien de onjuistheid aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, is Opdrachtnemer aansprakelijk voor de aantoonbare kosten die Opdrachtgever als gevolg daarvan redelijkerwijs heeft moeten maken. Artikel 2.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 2.7 Het is de opdrachtnemer niet toegestaan gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst personeelsleden van de opdrachtgever, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Raamovereenkomst, in dienst te nemen of met hen te onderhandelen over indiensttreding, tenzij de opdrachtgever hiervoor toestemming heeft verleend.

Artikel 3 Vergoeding en overige financiële bepalingen

- 3.1 De kosten van de door de opdrachtnemer te verrichten prestatie volgen uit de door de opdrachtnemer ingediende inschrijving, gebaseerd op het ingediende Prijzenblad Formulier C - Prijzenblad - TC26MD, welke onlosmakelijk verbonden is aan deze Raamovereenkomst.
- 3.2 Alle overeengekomen prijzen zijn exclusief de geldende btw en zijn niet voor eenzijdige wijziging vatbaar.

- 3.3 Facturering van de implementatiekosten geschiedt achteraf, volgens het betalingsschema zoals opgenomen in het aanbestedingsdocument in paragraaf 1.3.5, door middel van een gespecificeerde factuur met vermelding van het contractnummer en de juiste kostenplaats.
- 3.4 Facturering voor variabele kosten geschiedt, per maand achteraf, door middel van een gespecificeerde factuur met vermelding van het contractnummer en de juiste kostenplaats.
- 3.5 Facturen voldoen aan Bijlage 15 Algemene Factuurvoorwaarden.
- 3.6 De betalingstermijn van facturen bedraagt 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur.
- 3.7 Indien de factuur niet voldoet aan de door de Opdrachtgever gestelde eisen of niet correct is, kan dit zorgen voor vertraging van de afhandeling of kan de factuur mogelijk niet in behandeling worden genomen. In dat geval heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de betaling op te schorten totdat zij een juiste factuur ontvangen heeft en wordt de opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.
- 3.8 De implementatiekosten LLO zijn vast en worden niet geïndexeerd, ongeacht de einddatum van de LLO-opdracht, conform paragraaf 4.2 van het aanbestedingsdocument. De overige aangeboden tarieven en prijzen zijn vast tot twaalf (12) maanden na de ingangsdatum van deze Raamovereenkomst. Daarna heeft Opdrachtnemer het recht deze te indexeren conform paragraaf 4.2 van het aanbestedingsdocument.
Een eventuele prijsindexering kan alleen plaatsvinden per nieuw contractjaar en dient opdrachtnemer ter beoordeling aan opdrachtgever voor te leggen (via contracten@talland.nl), tenminste twee maanden voordat de prijsindexering ingaat. Het voorstel dient transparant berekend en voldoende onderbouwd te worden. Pas na schriftelijk akkoord door Talland College geldt de geïndexeerde prijs.
- 3.9 Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsindexeringen zijn niet mogelijk.

Artikel 4 Algemene en overige voorwaarden

- 4.1 Op deze Raamovereenkomst zijn de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-Raamovereenkomsten (ARBIT) d.d. 10 september 2022 van toepassing. Voorwaarden van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 5 Herzieningsclausule

- 5.1 Deze herzieningsclausule, zoals beschreven in paragraaf 1.3.5 van het Aanbestedingsdocument, is van toepassing op voorziene en onvoorziene gewijzigde omstandigheden in de uitvoering van de opdracht. Deze herzieningsclausule beoogt een rechtmatig kader te bieden voor contractwijziging tijdens de looptijd, met inachtneming van Richtlijn 2014/24/EU en artikel 2.163a tot en met 2.163g Aanbestedingswet 2012 en inachtneming van de overige artikelen in deze Raamovereenkomst en de aanbestedingsdocumenten.
- 5.2 Een herziening van de Raamovereenkomst kan van toepassing zijn indien er sprake is van één of meer van de volgende omstandigheden:
 - Wijzigende wet- en regelgeving: Inwerkingtreding van nieuwe of gewijzigde Europese of nationale wet- en regelgeving die directe gevolgen heeft voor de uitvoering van de opdracht en die niet redelijkerwijs voorzienbaar was ten tijde van gunning;

- Technologische ontwikkelingen: Wezenlijke technologische evoluties die de oorspronkelijke specificaties achterhaald, inefficiënt of onmogelijk maken, mits deze ontwikkelingen niet redelijkerwijs voorzienbaar waren ten tijde van gunning. Deze wijziging mag de algemene aard van de opdracht niet veranderen;
 - Prijsveranderingen: Prijsveranderingen op grond van onvoorziene omstandigheden kunnen uitsluitend doorgevoerd worden voor zover de cumulatieve waarde van alle wijzigingen niet leidt tot een verhoging van meer dan 50% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde, conform artikel 2.163e lid 2 Aanbestedingswet 2012;
 - Vertraging: Omstandigheden als bedoeld in artikel 25 ARBIT-2022 die nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk maken;
 - Onvoorziene omstandigheden: Situaties die een Opdrachtgever redelijkerwijs niet kon voorzien bij aanvang van de aanbestedingsprocedure, conform artikel 2.163e lid 1 Aanbestedingswet 2012.
- 5.3 Een herzieningsverzoek moet cumulatief voldoen aan de volgende vereisten:
- De omstandigheid is objectief verifieerbaar en gedocumenteerd;
 - De wijziging is noodzakelijk voor adequate uitvoering van de opdracht;
 - De algemene aard van de Raamovereenkomst wordt door de wijziging niet veranderd;
 - De wijziging leidt niet tot een wezenlijke wijziging als bedoeld in artikel 2.163g Aanbestedingswet 2012.
- 5.4 Een herzieningsverzoek dient zo spoedig mogelijk - doch uiterlijk binnen 60 kalenderdagen - nadat de omstandigheid die aanleiding geeft tot het verzoek zich heeft voorgedaan te worden ingediend en bevat een gedetailleerde omschrijving, de juridische grondslag, de voorgestelde wijziging en de financiële gevolgen daarvan.

Artikel 6 Toepasselijk recht

- 6.1 Op deze Raamovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- 6.2 In geval van een geschil in verband met de uitvoering van de Raamovereenkomst treden de opdrachtgever en de opdrachtnemer met elkaar in overleg om in redelijkheid tot een oplossing te komen. Als geen minnelijke oplossing kan worden bereikt, wordt het geschil beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Holland.

Artikel 7 Slotbepaling

- 7.1 Afwijkingen en wijzigingen op deze Raamovereenkomst zijn slechts bindend voor zover deze uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 7.2 Door ondertekening van deze Raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent de overeenkomstig deze Raamovereenkomst geplaatste opdracht(en).

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Opdrachtgever:

Stichting Talland College

Opdrachtnemer:

[Naam opdrachtnemer]

.....

O.M.A.A. Ramadan

Voorzitter College van Bestuur

.....

[Voorletter, achternaam]

[Functie]

Datum:

Datum:

Plaats:

Plaats:

Bijlagen, horende bij deze Raamovereenkomst (A):

- B. Service Level Agreement (SLA);
- C. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde);
- D. Aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen;
- E. De inschrijving van Opdrachtnemer, inclusief bijlagen;
- F. Algemene Verwerkersovereenkomst 4.0
- G. De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT) 2022