

Bijlage 3 CONCEPT OVEREENKOMST

Ondergetekenden,

1. De gemeente Groningen, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <functienaam en naam ondertekenaar>, hierna te noemen Opdrachtgever,

en

2. <volledige naam en rechtsvorm contractant>, (statutair) gevestigd te <plaats>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam ondertekenaar>, in de functie van <functie>, hierna te noemen: Opdrachtnemer,

Hierna gezamenlijk te noemen: Partijen

Overwegende dat

- a. Opdrachtgever op <datum> een Europese aanbesteding heeft gehouden voor een Contactcenter-oplossing voor de gemeente Groningen, volgens de offerteaanvraag van <datum> met nummer 89-2026 (inclusief bijlagen), hierna te noemen: 'offerteaanvraag';
- b. Opdrachtnemer op bovengenoemde aanbesteding een Inschrijving d.d. <datum> heeft ingediend;
- c. Opdrachtgever heeft geoordeeld dat Opdrachtnemer de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend, zodat Opdrachtgever op <datum> de Opdracht aan Opdrachtnemer heeft gegund;
- d. Opdrachtgever daarom met Opdrachtnemer in onderhavige overeenkomst concrete afspraken wenst vast te leggen, voor bovengenoemde dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever.

Komen als volgt overeen

1. Aard en onderwerp van de Overeenkomst

- 1.1 Onderwerp van deze Overeenkomst is het leveren van een contactcenter-oplossing voor Opdrachtgever waarin de overkoepelende rechten en verplichtingen tussen Partijen over de diensten en leveringen schriftelijk zijn afgesproken en vastgelegd.
- 1.2 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.
- 1.3 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:
 - a. Deze Overeenkomst
 - b. Samenhangende overeenkomsten;
 - Definitief Exit-Plan
 - SLA;
 - DFA;

- Definitief Implementatieplan
- c. Verwerkersovereenkomst
- d. de nota('s) van inlichtingen van < datum>;
- e. Programma van Eisen
- f. de offerteaanvraag inclusief bijlagen;
- g. de Inkoopvoorwaarden GIBIT2025;
- h. de Inschrijving van Opdrachtnemer.

2. Duur van de Overeenkomst

- 2.1 De Overeenkomst treedt in werking op < datum>;.
- 2.2 De Overeenkomst heeft een initiële looptijd tot vijf (5) jaren na inwerkingtreding overeenkomstig lid 1 van artikel.
- 2.3 Deze Overeenkomst is vijfmaal (5x) door Opdrachtgever voor de duur van 12 maanden te verlengen onder gelijkblijvende condities. Opdrachtnemer is gehouden medewerking te verlenen aan deze verlenging.
- 2.4 Na afloop van de initiële looptijd kan Opdrachtnemer de overeenkomst beëindigen met een opzegtermijn van 1 (één) jaar.

3. Van toepassing zijnde voorwaarden

- 3.1 De volgende onderdelen van de ICT Prestatie worden voor wat betreft looptijd in ieder geval als afzonderlijke Overeenkomsten beschouwd:
 - o Verwerkersovereenkomst
- 3.2 Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na afloop van de Overeenkomst voort te duren, behouden nadien hun werking. Tot deze verplichtingen behoren onder meer: dit artikel, vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, geheimhouding, geschillenbeslechting, domiciliekeuze en toepasselijk recht.
- 3.3 Wijzigingen op de Overeenkomst zijn uitsluitend geldig indien Partijen deze Schriftelijk zijn overeengekomen.
- 3.4 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 Opdrachtgever om alle relevante of noodzakelijke gegevens, materialen of inlichtingen te verschaffen.
- 3.5 Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT (GIBIT) 2025 van toepassing, inclusief de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.
- 3.6 De algemene (verkoop-)voorwaarden van Opdrachtnemer en/of branchevoorwaarden zijn door partijen uitdrukkelijk niet van toepassing verklaard op de onderhavige Overeenkomst.

4. Implementatie

- 4.1 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.
- 4.2 De implementatie dient uiterlijk op < datum> te zijn voltooid.

5. Acceptatie

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

6. Onderhoud

- 6.1 Het onderhoud wordt vastgesteld overeenkomstig de service level agreement.
- 6.2 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 een Acceptatieprocedure plaatsvinden.

7. Gebruiksrechten

- 7.1 Opdrachtnemer levert Gebruiksrechten zoals gespecificeerd in de in artikel 1.3 genoemde documenten.
- 7.2 Indien de ICT Prestatie maakt gebruik van Derdenprogrammatuur welke bij Opdrachtnemer betrokken wordt, zoals nader gespecificeerd in de Inschrijving van Opdrachtnemer.

8. Dienstverlening op Afstand

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

9. Exit-plan

- 9.1 Opdrachtnemer verplicht zich reeds nu uiterlijk binnen 3 maanden na acceptatie van de contactcer-oplossing door Opdrachtgever een exit-plan als bedoeld in artikel 29 GIBIT 2025 op te stellen.

10. Verwerking van persoonsgegevens

- 10.1 Opdrachtnemer wordt aangemerkt als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming.
- 10.2 De Verwerkersovereenkomst zoals opgenomen in Bijlage 4 is derhalve van toepassing op deze Overeenkomst.
- 10.3 Opdrachtnemer zal, behoudens op haar rustende wettelijke (archief)verplichtingen, alle persoonsgegevens na beëindiging van de Overeenkomst, per ommegaande kosteloos retourneren aan Opdrachtgever en, indien Opdrachtgever daartoe opdracht heeft gegeven, wissen en uit haar systemen (incl. back-ups) verwijderen dan wel vernietigen op de wijze als door Opdrachtgever bepaald. De vernietiging moet, binnen nader overeen te komen termijn, uitgevoerd worden en hiervan wordt een verslag gemaakt.
- 10.4 Opdrachtnemer 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

- 11.1 De vergoeding van het eenmalig kosten en jaarlijkse kosten is nader gespecificeerd in de Inschrijving van Opdrachtnemer.
- 11.2 Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt van de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar.
- 11.3 Het exit-plan maakt onderdeel uit van de dienstverlening en daarom is er geen aanvullende vergoeding verschuldigd.

- 11.4 De vergoeding voor de Implementatie is nader gespecificeerd in de Inschrijving van Opdrachtnemer.
- 11.5 Van de totale Vergoeding is maximaal dertig (30) % eerst opeisbaar na integrale Acceptatie.
- 11.6 Opdrachtnemer verzendt de factuur (met vermelding van ordernummer) aan Opdrachtgever elektronisch als PDF-bestand naar <email>.

12. Contactpersonen

- 12.1 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.
- 12.2 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.
- 12.3 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.
- 12.4 Er is gedurende de implementatiefase een stuurgroep, waarvan de taken en bevoegdheden in nader overleg worden overeengekomen.

13. Aansprakelijkheid

- 13.1 In afwijking van het bepaalde in artikel 17.3 GIBIT 2025 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.
- 13.2 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

- 14.1 Opdrachtnemer 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.
- 14.2 De in het vorige lid bedoelde verzekering/waARBORG biedt dekking voor ten minste de totale maximale aansprakelijkheid per jaar.

15. Wijzigingen

- 15.1 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.

- 15.2 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

- 16.1 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.
- 16.2 Verder worden de tussen Partijen gesloten contractbijlagen minimaal, of op verzoek van de Partijen, geëvalueerd. Partijen kunnen voorstellen doen om de betreffende deellovenkomst 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

- 17.1 Partijen zullen een geschil dat voortvloeit uit of samenhangt met deze overeenkomst in eerste instantie proberen in der minne op te lossen.
- 17.2 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.
- 17.3 Op deze overeenkomst en op alle daaruit voortvloeiende geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

18. Slotbepaling

- 18.1 Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge, dan wel schriftelijke afspraken.
- 18.2 De voorwaarden van deze Overeenkomst zijn, voor zover aan de orde, van toepassing op alle aanvullende en gelieerde overeenkomsten.
- 18.3 Ongeacht al het andere bepaalde in deze Overeenkomst en de GIBIT 2025 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 opgemaakt en ondertekend in tweevoud,

<Plaats>, <datum>
<naam opdrachtnemer>
Namens deze,

Groningen, <datum>
Gemeente Groningen
Namens deze,

Naam: <naam>
Functie: <functie>

Naam: <naam>
Functie: <functie>