

Gemeente Holsbeek
Tav Ria Verstraelen
Dutselstraat 15
3220 Holsbeek

Wijgmaal, 26 september 2019

Geachte,

Jouw bestuur wenst beroep te doen op een Servicedesk-medewerker van it-punt.

De servicedesk-medewerker ondersteunt op afstand lokale besturen bij hun dagelijkse IT-zaken en connectiviteit, met tools zoals een hosted ICT-kennisplatform, monitoringtools en een uitgebreide servicedesk. De servicedesk-medewerker is de eerstelijns hulp bij technische vragen en het aanspreekpunt voor algemene info, klachten en details over raamovereenkomsten.

Het dagtarief voor een Servicedesk-medewerker bedraagt €400 excl BTW. Op basis van dit dagtarief en de taken binnen de opdracht stellen we het volgende voor:

Prijsvoorstel		€
24	dagen voor deze opdracht	9600
5%	variabele bijdrage	480
7%	bijdrage voor niet aftrekbare btw	672
Totaalbedrag		10752

Het totaalbedrag bestaat uit:

- de te presteren uren
- 5% variabele beheerbijdrage die wordt gerekend op alle diensten die worden geleverd door it-punt ilv
- 7% bijdrage voor niet aftrekbare btw

Deze laatste bijdrage is een verrekening van de diensten die VERA levert aan it-punt, waarop de btw-vrijstelling niet van toepassing is. De hoogte van dit % wordt elk jaar bepaald door het beheercomité. Momenteel is dit vastgelegd op 7%.

Indien je nog vragen heeft bij deze offerte, kan je contact opnemen met Peter Maes op 016/30 85 18 of Peter.maes@vera.be

Bijzondere Voorwaarden

Uitvoering van diensten

De prestaties door de servicedesk-medewerker worden in de kantoren van it-punt geleverd.

Prijsbepaling en prijsherziening

Prestatie van de servicedesk-medewerker worden in een vaste prijszetting aangeboden, zoals hier beschreven;

it-punt werkt met een dagprijs toegepast op prestaties van 7,6 werkuren;

it-punt evalueert driemaandelijks de forfaitaire afspraken in functie van de effectieve werklast:

- a. Indien er meer werktijd is gepesteed, behoudt it-punt het recht dit contract bij te sturen
- b. Indien er minder tijd is gepesteed, kunnen er bijkomende taken worden voorgesteld

Algemene voorwaarden

De Algemene Voorwaarden worden samen met de Bijzondere Voorwaarden verstuurd.

Met vriendelijke groet

Stefan Wuyts
coördinator

handtekening klant
voor akkoord,

Bestelnummer *
Facturatieadres*
* niet verplicht

Algemene Voorwaarden

1. Algemene voorwaarden - Bijzondere Voorwaarden

- a. Deze Algemene Voorwaarden worden gehecht aan de offerte die de opdracht beschrijft en de Bijzondere Voorwaarden bevat. Vanaf het moment dat de offerte door de Klant aanvaard wordt, vormen de Bijzondere Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden samen de overeenkomst waaronder de opdracht wordt uitgevoerd. De klant aanvaardt de offerte, en bijgevolg de bijzondere en Algemene Voorwaarden, wanneer hij deze ondertekent "voor akkoord". In geval van tegenspraak tussen de Algemene Voorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden, gaan de Bijzondere Voorwaarden voor op de Algemene Voorwaarden.
- b. De beschrijving van de door it-punt uit te voeren taken in de offerte wordt "de opdracht" genoemd.

2. Voorwerp en doel

- a. it-punt verstrekt diensten ter verbetering en ondersteuning van de bij de Klant aanwezige ICT, e-government en informatiebeheer en dit voor verschillende taken ten aanzien van de ondersteuning zoals gespecificeerd in de opdracht.
- b. Het doel van de samenwerking tussen it-punt en de Klant is, in het algemeen gesteld, het verbeteren van het geheel van de digitale dienstverlening binnen de structuren en de verplichtingen van de Klant.

3. Duur

- a. De aanvang en de duur van de opdracht begint pas te lopen op de aanvangsdatum, namelijk de datum van de start van de overeenkomst door de Klant, of later, indien aldus gestipuleerd in de Bijzondere Voorwaarden.

4. Beëindiging

- a. De opdracht wordt beëindigd op de dag zoals opgenomen in het contract. De overeenkomst eindigt op de dag dat alle rechten en verplichtingen, die eruit voortvloeien, beëindigd zijn.
- b. Elke partij heeft het recht om de overeenkomst voortijdig te beëindigen indien de andere partij haar verplichtingen onder de overeenkomst, na ingebrekestelling en hersteltermijn van één maand voor de in gebreke zijnde verplichting, niet nakomt. De partij die voortijdig wenst te beëindigen stuurt hiertoe een aangetekende brief, of een elektronisch bericht met dezelfde waarde als een aangetekende brief, naar de in gebreke zijnde partij. De overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd vijf werkdagen na datum van de aangetekende brief of van het elektronisch bericht.

5. Uitvoering van diensten

- a. Personeel
 - it-punt laat de opdrachten uitvoeren door haar gecontracteerd personeel. Dit kunnen eigen personeelsleden zijn of onderaannemers.
 - it-punt garandeert dat haar eigen personeel en de onderaannemers competent en geschikt zijn om de opdracht uit te voeren.
 - Indien het aangeduide personeelslid of de aangeduide personeelsleden of onderaannemer door ziekte, verlof, opleiding of andere omstandigheden de opdracht niet kunnen vervullen, of indien it-punt oordeelt dat een ander personeelslid of een andere onderaannemer een specifiek probleem beter kunnen oplossen, zal it-punt, indien aldus vereist, een nieuw personeelslid of nieuwe onderaannemer tijdelijk aan de Klant toewijzen en hem daarvan voorafgaand op de hoogte brengen.
- b. Modaliteiten en verantwoordelijkheden

- it-punt maakt van de uitvoering van de opdracht prestatielijsten op met summiere beschrijving van de werkzaamheden.
 - De klant is verantwoordelijk voor alle niet-informatica aspecten zoals, maar niet beperkt tot, geschikte lokalen, bereikbaarheid, nutsvoorzieningen en communicatiemiddelen, enz. die nodig zijn om de opdracht te kunnen uitvoeren.
 - De klant zal it-punt de nodige documentatie, informatie, ruimte en machinetijd geven die zij nodig heeft om de opdracht te kunnen uitvoeren.
- c. Plaats van uitvoering
- De plaats van uitvoering wordt bepaald in de Bijzondere Voorwaarden.
- d. Werktijden
- De werktijden die it-punt hanteert voor het uitvoeren van de opdracht komen zoveel mogelijk overeen met de werktijden van de Klant.
 - it-punt hanteert de volgende bepalingen voor het definiëren van werktijden :
 - Werkuren zijn uren op een werkdag tussen 8.00 u. en 17.00 u. Afwijkingen hierop kunnen echter in de Bijzondere Voorwaarden opgenomen worden indien dat vereist is voor het uitvoeren van de opdracht.
 - Zaterdag, zondag en officiële feestdagen zijn geen werkdagen. De Bijzondere Voorwaarden kunnen echter opnemen dat op deze dagen wel gewerkt kan worden in speciaal daarvoor aangeduide omstandigheden.
- e. Klachten
- Klachten vanwege de Klant in verband met de uitvoering van de opdracht dienen onmiddellijk na de vaststelling van een tekortkoming gemeld te worden aan Stefan Wuyts, op 016 30 85 17 of stefan.wuyts@it-punt.be of bij zijn afwezigheid aan Véronique Janssens op 016 30 85 11 of veronique.janssens@it-punt.be. it-punt zal binnen de 10 werkdagen volgend op de ontvangst van de klacht een voorstel van oplossing bezorgen aan de Klant dan wel een motivering geven waarom de klacht onterecht is.
 - Klachten van de Klant in verband met facturen dienen binnen de twee weken na ontvangst van de factuur schriftelijk aan it-punt, Vaartdijk 3/001, 3018 Leuven, of elektronisch aan facturatie@it-punt.be, gemeld te worden. De klant is enkel gerechtigd om het betwiste gedeelte van de factuur in te houden, het niet betwiste gedeelte dient hij binnen de betaaltermijn van 30 dagen na factuurdatum te voldoen. Indien partijen geen oplossing bereiken voor het betwiste gedeelte binnen de 30 dagen na kennisgeving van de klacht zal it-punt de zaak voorleggen aan de bevoegde rechtbank te Leuven.

6. Aansprakelijkheden

- a. Elke partij is aansprakelijk voor de schade die zij veroorzaakt door haar eigen fout.
- b. De maximale contractuele aansprakelijkheid van it-punt voor schade die zij veroorzaakt door haar fout in het kader van de uitvoering van de opdracht onder de overeenkomst is evenwel beperkt tot 50.000 euro per schadegeval..

7. Geheimhouding

- a. it-punt zal met informatie die aanwezig is bij de Klant omgaan volgens de normen die gelden voor openbare besturen. In het algemeen gesteld, zal it-punt discreet omgaan met informatie waarvan zij kennis neemt bij de uitoefening van de opdracht.
- b. Deze discretie- en geheimhoudingsplicht blijft gelden tot 3 (drie) jaar na de beëindiging van de opdracht, of tot zolang de administratieve regelingen deze discretie- en geheimhoudingsplicht voorschrijven.

8. Prijsbepaling en prijsherziening

- a. De prijzen voor elke opdracht worden bepaald in de Bijzondere Voorwaarden. De prijzen kunnen jaarlijks herzien worden. Ingeval herziene prijzen van toepassing zijn heeft de Klant het recht om de overeenkomst te beëindigen overeenkomstig de bepalingen onder punt 4, evenwel zonder een hersteltermijn te moeten respecteren.
- b. De verplaatsingskosten worden aangerekend volgens de gangbare kilometervergoeding van de Vlaamse Overheid. De verplaatsing wordt gerekend vanaf het adres van it-punt tot aan de locatie van de Klant waar de diensten worden uitgevoerd.

9. Facturatie en betalingsvoorwaarden

Tenzij anders bepaald in de Bijzondere Voorwaarden factureert it-punt op het einde van iedere maand haar prestaties gedurende de afgelopen maand. De factuur is betaalbaar binnen de 30 dagen na factuurdatum.

10. Intellectuele eigendom

- a. De klant verwerft een onbeperkt gebruiksrecht op alle resultaten die door it-punt worden afgeleverd of geïmplementeerd. Eventuele intellectuele eigendomsrechten op dergelijke resultaten blijven evenwel de eigendom van it-punt.
- b. it-punt zorgt ervoor dat zij, in voorkomend geval, de nodige rechten bezit op intellectuele eigendomsrechten van derden wanneer zij bij de uitvoering van de opdracht gebruik maakt van beschermde producten of beschermde werken van derden.

11. Niet afwerving

De klant verbindt er zich toe om geen personeel van it-punt en eventuele onderaannemers, dat aan de opdracht voor de Klant werkt, aan te werven tijdens de opdracht en twee jaar nadien. Indien de Klant dergelijk personeel van it-punt toch aanwerft binnen deze periode, betaalt hij een forfaitaire schadevergoeding van één bruto jaarloon van het desbetreffende personeelslid aan it-punt.

12. Bevoegde rechtbanken

Enkel de rechtbanken te Leuven zijn bevoegd om kennis te nemen van, en te oordelen over, enig geschil dat ontstaat in het kader van de uitvoering van de opdracht en de overeenkomst waar zij onder valt.