



gemeente
Haarlemmermeer

**RAAMOVEREENKOMST Flexibele krachten
klantcontact
Perceel 1 Flexibele krachten Contactcenter in
pool concept**

TUSSEN

Gemeente Haarlemmermeer

En

<Naam opdrachtnemer>

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1	Definities
Artikel 2	Rangorde
Artikel 3	Looptijd van de Overeenkomst; tussentijdse beëindiging
Artikel 4	Onderwerp van de Overeenkomst: afname van producten/diensten
Artikel 5	Prijzen
Artikel 6	Facturen
Artikel 7	Overzicht en informatie
Artikel 8	Overdracht rechten en plichten derden
Artikel 10	Geheimhouding
Artikel 11	Verzekering
Artikel 12	Overige bepalingen
Annex 1	Vraagspecificatie
Annex 2	Algemene Inkoopvoorwaarden
Annex 3	Aanbestedingsleidraad
Annex 4	Inschrijving incl. prijzenblad
Annex 5	Nota van Inlichtingen

DE ONDERGETEKENDEN

De Gemeente Haarlemmermeer, gevestigd Raadhuisplein 1, te Hoofddorp, hierbij rechtsgeldig op grond van het Mandaat-, machtiging- en volmachtbesluit 2016, nummer 2015.0058870 d.d. 15 december 2015, vertegenwoordigd door clustermanager, J. Albers, handelende op grond van de door burgemeester en wethouders, bij voornoemd besluit, aan haar ondergemandateerde beslissingsbevoegdheid hierna te noemen: "de gemeente";

en

<naam opdrachtnemer>, statutair gevestigd te <plaats> <nummer KvK> en kantoorhoudende aan de <adres>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw <naam>, <functie>, verder te noemen "opdrachtnemer",

gezamenlijk, respectievelijk afzonderlijk ook wel te noemen "partijen", respectievelijk "partij";

IN AANMERKING NEMENDE:

- a. dat de gemeente voor Inhuur dienstverlening klantcontact Perceel 1 Flexibele krachten Contactcenter in pool concept een Europees Openbare aanbestedingsprocedure gevolgd heeft;
- b. dat opdrachtnemer een inschrijving heeft ingediend, welke de winnende inschrijver is gebleken en dat opdrachtnemer voor gunning in aanmerking komt;
- c. dat opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van de opdracht en de gang van zaken binnen de gemeente;
- d. dat de gemeente thans de betreffende opdracht wil verstrekken overeenkomstig de onderstaande voorwaarden/aanbestedingsdocumenten;
- e. dat partijen op onderstaande condities deze Overeenkomst wensen te sluiten.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1 Definities

In deze raamovereenkomst en opdrachtbrieven wordt verstaan onder:

1. Algemene Inkoopvoorwaarden: de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeente Haarlemmermeer 2015: VNG-model algemene inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten 2015, inclusief Standaardafwijkingen Gemeente Haarlemmermeer op het VNG-model algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (annex 2);
2. Aanbestedingsleidraad de door gemeente uitgebrachte Flexibele krachten klantcontact d.d. 2 maart 2020 (annex 3);
3. Vraagspecificatie Europese aanbesteding Flexibele krachten Klantcontact; Perceel 1 Flexibele krachten Contactcenter in poolconcept , d.d. 2 maart 2020 (annex 1)
4. Inschrijving: de aanbieding van <naam opdrachtnemer> d.d. <datum> (annex 4);
5. Nota van Inlichtingen: de nota of nota's van inlichtingen die in het kader van de aanbestedingsprocedure door opdrachtgever zijn uitgebracht (annex 5);
6. Raamovereenkomst: onderhavige overeenkomst inclusief alle annexen.

Artikel 2 Rangorde

1. De navolgende bescheiden maken deel uit van de Overeenkomst. Voor zover deze bescheiden met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde, waarbij het eerstgenoemde document prevaleert boven het later genoemde:
 1. onderhavige raamovereenkomst;
 2. nota van inlichtingen;
 3. vraagspecificatie;
 4. aanbestedingsleidraad;
 5. algemene inkoopvoorwaarden;
 6. inschrijving.
2. Voor zover echter de kwaliteit van het aangeboden uitgaat boven hetgeen in vraagspecificatie is geëist, prevaleert de Inschrijving.

Artikel 3 Looptijd van de raamovereenkomst; tussentijdse beëindiging

1. Deze raamovereenkomst gaat in op 1 juni 2020 en wordt aangegaan voor de duur van 24 maanden derhalve tot 1 juni 2022, waarbij de gemeente gebruik kan maken van de optie tot verlenging van viermaal 12 maanden na schriftelijke kennisgeving tenminste twee maanden voor de afloopdatum.
2. Deze raamovereenkomst eindigt tussentijds met wederzijds goedvinden op een door partijen in onderling overleg te bepalen tijdstip.
3. Als de raamovereenkomst eindigt, eindigen daarmee niet de op de raamovereenkomst gebaseerde opdrachtbrieven. Die opdrachtbrieven eindigen op de daarin voorziene wijze of tijdstippen;
4. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn ook na beëindiging of na afloop van de raamovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging of na afloop van deze raamovereenkomst bestaan. Tot deze verplichtingen behoren onder meer het bepaalde omtrent geheimhouding.

Artikel 4 Onderwerp van de raamovereenkomst: afname van producten/diensten

1. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de correcte en tijdige uitvoering van perceel 1 Flexibele krachten Contactcenter in pool concept conform gemaakte afspraken welke zijn vastgelegd in de bescheiden zoals vermeld in artikel 2.
2. Alle aanvullende toekomstige (werk)afspraken maken integraal onderdeel uit van deze raamovereenkomst.
3. Nadere opdrachten uit de raamovereenkomst worden verleend op de volgende wijze:
 - Opdrachtgever (teammanager KCC dan wel ondergemanteerde van dit cluster) kan de nadere opdracht verstrekken aan opdrachtnemer verstrekken via het digitale portaal dan wel per e-mail;
 - Bevestiging aanbod door opdrachtnemer dient via het digitale portaal of per mail te geschieden;
 - Goedkeuring van het aanbod van opdrachtnemer geschiedt door de teammanager van het cluster KCC of daarvoor ondergemandateerde medewerker van dit cluster. De goedkeuring vindt plaats per e-mail dan wel via het portal van opdrachtnemer;
 - De opdrachtverstrekking en bevestiging dient een vast format te hebben. In dit format dient in ieder geval het volgende vermeld te worden; naam raamovereenkomst, kenmerk, zaaknummer. Over eventuele overige onderwerpen worden na gunning afspraken gemaakt. Format wordt aangeleverd door opdrachtgever.

Artikel 5 Prijzen

1. In het prijzenblad van de Inschrijving zijn de prijzen voor Flexibele krachten Contactcenter vastgelegd. Alle prijzen zijn all-in prijzen. Hiermee wordt bedoeld dat alle kosten in het uurtarief verwerkt zijn, zoals bedrijfskosten, overhead, administratieve kosten, materialen, verzekering etc.
2. De vermelde prijzen en tarieven zijn in euro en exclusief BTW.
3. De in het eerste lid overeengekomen prijs wordt gewijzigd als volgt: de wijziging van de prijs vindt eenmaal per jaar plaats met ingang van 1 juli van het betreffende jaar, voor het eerst per 1 juli 2022. De wijziging vindt plaats op basis van de wijziging van het maandindexcijfer volgens de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens (2015=100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). De gewijzigde prijs wordt als volgt berekend: de gewijzigde prijs is gelijk aan de geldende prijs op de wijzigingsdatum (1 juli van een jaar), vermenigvuldigd met het indexcijfer van de kalendermaand die aanvangt drie kalendermaanden voor de wijzigingsdatum (1 april van een jaar), gedeeld door het indexcijfer van de kalendermaand die aanvangt vijftien kalendermaanden voor de kalendermaand waarin de prijs wordt aangepast (1 april van een jaar).
4. Voor de geldigheid van de indexering dient opdrachtnemer aan gemeente vooraf schriftelijk mededeling te doen van de door te voeren indexering. Prijsverlagingen dienen direct te worden doorberekend.
5. Indien het CBS bekendmaking van genoemd prijsindexcijfer staakt of de basis van de berekening daarvan wijzigt, zal een zoveel mogelijk daaraan aangepast of vergelijkbaar indexcijfer worden gehanteerd. Bij verschil van mening hieromtrent kan door de meest gereede partij aan de directeur van het CBS een uitspraak worden gevraagd die voor partijen bindend is. De eventueel hieraan verbonden kosten worden door partijen elk voor de helft gedragen.

Artikel 6 Facturen

1. Elke factuur vermeldt minimaal: naam/adres opdrachtgever, desbetreffende cluster en team en tevens omschrijving van diensten/producten, datum van levering en specificatie van diensten/producten. Daarnaast is het aangegane verplichtingsnummer (AGV)/opdrachtnummer/ contractnummer en het werkordernummer vereist te vermelden op de factuur.
2. Uitsluitend facturen voorzien van voornoemde gegevens worden door de gemeente in behandeling genomen.
3. De facturen dienen digitaal te worden ingediend op het volgende e-mailadres: efacturen@haarlemmermeer.nl.

Artikel 7 Overzicht en informatie

1. Minimaal vier keer per jaar of op verzoek meerdere malen, vindt overleg plaats over de wijze van uitvoeren van deze raamovereenkomst met opdrachtnemer plaats tussen de contactpersonen van de gemeente en de verantwoordelijke contactpersoon van opdrachtnemer. Per maand en per kwartaal dient opdrachtnemer aan de gemeente een managementsrapportage te leveren aan bovengenoemde contactpersonen. De eisen aan de inhoud van de managementrapportage staan beschreven in de Vraagspecificatie.

2. Binnen de organisatie van opdrachtnemer wordt een contactpersoon aangewezen, die voor een correcte verwerking kan/zal zorgdragen en bij wie eventueel navraag tijdens de contractperiode kan worden gedaan. De door opdrachtnemer ten behoeve van de gemeente ingezette contactpersonen zijn gekwalificeerde en professionele medewerkers en beheersen de Nederlandse taal.
3. De partijen dienen elkaar schriftelijk te informeren indien er wijzigingen optreden in bovengenoemde contactpersonen.
4. Alle informatie-inwinning/verstrekking dient te geschieden in de Nederlandse taal.

Artikel 8 Overdracht rechten en plichten derden

1. Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze raamovereenkomst zonder schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen. Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd zolang de kwaliteit van de diensten en producten in alle opzichten blijft gewaarborgd en gegarandeerd, een en ander onder onverkorte handhaving van betrokkenheid en verantwoordelijkheid van opdrachtnemer voor de uitvoering; de gemeente is gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden.
2. Als derde wordt beschouwd ieder ander dan opdrachtnemer en/of een aan haar gelieerde onderneming.

<<Onderstaande bepaling is van toepassing indien opdrachtnemer een combinatie is>>

Artikel 9 Hoofdelijke verbondenheid:

1. Ieder der combinanten is tegenover de gemeente hoofdelijk verbonden voor al hetgeen de gemeente nu of te eniger tijd, uit hoofde van deze overeenkomst te vorderen heeft of zal hebben.

Artikel 10 Geheimhouding

1. Onverminderd de wettelijke bepalingen zullen beide partijen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen en alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen om de ontvangen informatie vertrouwelijk te behandelen en strikte geheimhouding in acht te nemen.
2. Geen der partijen zal zonder schriftelijke toestemming van de wederpartij in publicaties of reclame-uitingen van deze raamovereenkomst melding maken.

Artikel 11 Verzekering

1. Opdrachtnemer verklaart hierbij uitdrukkelijk dat opdrachtnemer zich adequaat heeft verzekerd voor wettelijke en contractuele (bedrijfs-)aansprakelijkheid. Opdrachtnemer verplicht zich jegens de gemeente om zich gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst adequaat verzekerd te houden.

Artikel 12 Overige bepalingen

1. Opdrachtnemer anticipeert op wets- en stelselwijzigingen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en stelt opdrachtgever van deze wijzigingen op de hoogte. Indien het beleid, door wijzigingen in wet- en regelgeving met betrekking tot de instanties die Flexibele krachten Contactcenter leveren, aangepast dient te worden, heeft de gemeente Haarlemmermeer het recht de raamovereenkomst dienovereenkomstig aan te passen of indien nodig te beëindigen.
2. Aanvullingen op en wijzigingen van deze raamovereenkomst dienen schriftelijk te geschieden, waarbij wijziging of aanvulling slechts kan plaatshebben aan de hand van door alle partijen ondertekende stukken.
3. Aanvullende werkafspraken worden eveneens schriftelijk vastgelegd en door beide partijen ondertekend.
4. Mondelinge afspraken, mededelingen, toezeggingen, etc. hebben slechts rechtskracht indien deze schriftelijk zijn bevestigd.
5. Mededelingen tussen partijen verband houdende met de tenuitvoerlegging van deze raamovereenkomst zijn slechts geldig indien ze schriftelijk zijn gericht aan de contactpersoon van de gemeente.
6. Bij tijdig verleende en verantwoorde aanwijzingen omtrent de uitvoering van deze raamovereenkomst is opdrachtnemer gehouden daaraan gevolg te geven.
7. Partijen treden met elkaar in overleg in alle gevallen waarin deze raamovereenkomst niet voorziet.
8. Partijen zijn voorts gehouden elkaar te informeren over al hetgeen van belang is dan wel kan zijn voor een goede uitvoering van deze raamovereenkomst.
9. Deze raamovereenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
10. Door het aangaan van deze overeenkomst wijst de opdrachtnemer uitdrukkelijk de toepasselijkheid van zijn algemene voorwaarden af.
11. Eventuele geschillen die uit deze raamovereenkomst ontstaan, van welke aard en omvang ook, daaronder mede begrepen die geschillen die slechts door een van partijen als zodanig wordt beschouwd, zullen worden voorgelegd aan de arrondissementsrechtbank Noord-Holland. Voordat partijen hiertoe overgaan proberen zij eerst met elkaar toe een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen. Partijen kunnen er daarbij gezamenlijk voor kiezen om voor de oplossing van het geschil een MfN-registermediator in te schakelen.

ALDUS IN TWEEVOUD OVEREENGEKOMEN

Te Hoofddorp, op <datum>

Gemeente Haarlemmermeer

J. Albers

Clustermanager

<Naam opdrachtnemer>

<naam>

<functie>