

Concept Dienstverleningsovereenkomst [Dienstverlener] inzake Managing Agent

De (Concept) Dienstverleningsovereenkomst is tezamen met het Beschrijvend document gepubliceerd.

Aanbestedingsprocedure: Managing Agent	
Tenderned nummer	TN 297113
VRNHN Dossier nummer	D-2020-11457
Contractnummer	CB-2020-2721

Versie	Datum	Omschrijving	Opmerkingen
Def	22-02-2021	Versie tbv publicatie	NVT

De ondergetekenden,

Opdrachtgever

Veiligheidsregio Noord Holland Noord gevestigd en kantoorhoudende aan de Hertog Aalbrechtweg 22, 1823 DL te Alkmaar, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en fabrieken onder nummer 37158900, en in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de Directeur, de heer [naam], hierna te noemen "VRNHN",

en

Opdrachtnemer (de Managing Agent)

<volledige naam en rechtsvorm Dienstverlener>, (statutair) gevestigd te <plaats>, en in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <functie> <naam ondertekenaar> hierna te noemen: "Dienstverlener",

Tezamen te noemen "Partijen", overwegende dat:

- VRNHN naar aanleiding van een openbare aanbestedingsprocedure ingevolge de Aanbestedingswet 2012 over wil gaan tot aangaan van een Dienstverleningsovereenkomst, zoals gespecificeerd in het Beschrijvend document van VRNHN voor de openbare Europese Aanbesteding met referentie TN 297113 'Managing Agent';
- Dienstverlener in staat en bereid is de hierboven bedoelde dienst uit te voeren en daartoe een offerte heeft uitgebracht;
- De inschrijving van Dienstverlener als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding is beoordeeld;
- Dienstverlener en VRNHN hun afspraken ter zake in deze Dienstverleningsovereenkomst beogen vast te leggen;
- Dienstverlener en VRNHN na ondertekening de in het Beschrijvend document en Dienstverleningsovereenkomst vermelde gerelateerde documenten - voor zover deze nog geen invulling hebben gekregen - zo spoedig mogelijk nader zullen uitwerken.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Algemeen

De overwegingen maken integraal onderdeel uit van deze Dienstverleningsovereenkomst.

Onderwerp van de Dienstverleningsovereenkomst

Deze Dienstverleningsovereenkomst heeft betrekking op alle door VRNHN af te nemen en door Dienstverlener te leveren Diensten zoals uiteengezet in het Beschrijvend document en gerelateerde documenten.

Doelstelling van deze Dienstverleningsovereenkomst

De navolgende doelstelling(en) dient/dienen gedurende de gehele looptijd van deze Dienstverleningsovereenkomst te worden gerealiseerd:

- beschikbaarheid van efficiënte en goed functionerende levering van Diensten conform hetgeen is uiteengezet in het geheel aan aanbestedingsdocumentatie behorende bij deze Dienstverleningsovereenkomst en conform hetgeen Partijen zijn overeengekomen.

Algemene Voorwaarden

Op deze Dienstverleningsovereenkomst zijn van toepassing de Algemene Inkoopvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten Veiligheidsregio Noord-Holland Noord (AIVD NHN 2019) zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. De Dienstverlener is met deze voorwaarden bekend en heeft de toepasselijkheid daarvan geaccepteerd. De eventuele algemene voorwaarden van Dienstverlener zijn nadrukkelijk niet van toepassing.

Gerelateerde documenten

De volgende documenten maken onlosmakelijk deel uit van deze Dienstverleningsovereenkomst:

- Beschrijvend document inclusief alle bijlagen:
 - Programma van Eisen;
 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
 - Referentieverklaring;
 - AIVD NHN 2019;
- Nota('s) van Inlichtingen;
- Inschrijving Dienstverlener.

Tegenstrijdigheden

Bij tegenstrijdigheid tussen enige bepaling van deze Dienstverleningsovereenkomst en het gestelde in een bijlage gaat de bepaling van deze Dienstverleningsovereenkomst vóór, tenzij daarvan in de bijlage wordt afgeweken onder uitdrukkelijke verwijzing naar dit artikel en de bijlage namens VRNHN is ondertekend met inachtneming van het bepaalde in paragraaf "Wijzigingen". Bij tegenstrijdigheid tussen het gestelde in de bijlagen gaat steeds het gestelde in het in het vorige lid hoger vermelde document boven het gestelde uit het lager vermelde document. Indien echter op grond van een lager gerangschikt document hogere eisen aan de dienstverlening worden gesteld gelden de hoogste eisen.

Rangregeling

Voorrang tussen de documenten onderling geschiedt conform de volgende rangregeling:

1. deze Dienstverleningsovereenkomst;
2. de Nota('s) van Inlichtingen;
3. het Beschrijvend Document (incl. bijlagen, m.u.v. de AIVD NHN 2019);
4. de AIVD NHN 2019;
5. de Inschrijving Dienstverlener.

Aanvulling of wijziging

Partijen kunnen aanvullingen op of wijzigingen van deze Dienstverleningsovereenkomst (daaronder inbegrepen de bijlagen) uitsluitend schriftelijk overeenkomen met inachtneming van het bepaalde in de paragraaf "Herzieningen". De overeengekomen aanvullingen of wijzigingen worden in het Afsprakenregister bijgehouden en maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van de Dienstverleningsovereenkomst. Het Afsprakenregister gaat *boven* het gestelde uit de Dienstverleningsovereenkomst.

Omvang van de Dienstverleningsovereenkomst

Deze Dienstverleningsovereenkomst heeft de volgende omvang:

- Het, door middel van het inzetten van personeel, verzorgen van het dagelijks facilitair en (beperkt) logistiek management. Voor de Dienstverlener ligt de nadruk op het operationeel en deels tactisch aansturen van de services die in hoofdzaak door externe leveranciers aangeboden worden. Het dagelijks facilitair management bestaat, niet limitatief, uit:
 - coördinatie van facilitaire (incl. 1e lijn ICT ondersteuning) en eenvoudige logistieke werkzaamheden;
 - werkzaamheden die voortkomen uit functioneel beheer van ICT systemen van o.a. HRM, FMIS en bestelsysteem;
 - optreden als 1^e lijns Frontoffice voor onder andere ICT (skilled servicedesk) en HRM;
 - het uitvoeren van contractbeheer en prestaties externe leveranciers;
 - het plaatsen van bestellingen;
 - het uitvoeren van beheer en onderhoud huisvesting;
 - het genereren van managementrapportages;
 - het verzorgen van projectondersteuning.

Toelichting:

De Dienstverlener zorgt voor de coördinatie van alle facilitaire werkzaamheden die vallen binnen de scope van de Dienstverleningsovereenkomst, zoals hieronder niet limitatief opgenomen;

- werkzaamheden die voortkomen uit het functioneel beheer bestaan uit o.a. het aanmaken van accounts en het toekennen van rechten en autorisaties;
- heeft het dagelijks toezicht en controle op de uitvoering van de dienstverlening;
- zorgt voor afdoening van werkorders conform planning en doorlooptijd;
- controleert of diensten geleverd zijn conform afspraken met het primaire proces;
- voert overleg met de afdeling Vastgoed en Facilitaire dienstverlening van gemeenten over de afstemming van werkzaamheden in kader beheer en onderhoud huisvesting Brandweer;
- voert overleg met het management Ambulancezorg over de afstemming van werkzaamheden in het kader beheer en onderhoud huisvesting Ambulancedienst;
- adviseert gevraagd en ongevraagd aan het management Bedrijfsvoering van de VRNHN over de kwaliteit van de facilitaire prestaties.

Ten behoeve van bovenstaande wordt van de Dienstverlener de inzet van een personele bezetting gevraagd die hieronder nader gespecificeerd is:

- inzet Regionaal Facilitair Teamleider (1 persoon);
- inzet Lokaal Facilitair Coördinator (3 personen);
- inzet Huismeester (5 personen);
- inzet Coördinator Bedrijfsvoering Service Punt (BSP) (1 persoon);
- inzet Medewerker BSP (3 personen) waarvan één (1) persoon met taakaccent ICT.

Aanvang, duur en beëindiging van de Overeenkomst

Deze Dienstverleningsovereenkomst treedt in werking op 01-07-2021, heeft een initiële looptijd van vier (4) jaar, en eindigt van rechtswege op 01-07-2025. Na de ingangsdatum van 01-07-2021 heeft de Dienstverlener een periode van drie (3) maanden voor implementatie zodat de door hem te verzorgen dienstverlening per 01-10-2021 volledig operationeel is.

VRNHN heeft de mogelijkheid om deze Dienstverleningsovereenkomst tussentijds op te zeggen indien Dienstverlener naar het oordeel van VRNHN niet voldoet aan het gestelde in de paragraaf 'Gerelateerde documenten' (hieraan blijven voldoen gedurende de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst).

Indien VRNHN van deze mogelijkheid gebruik maakt, bericht zij Dienstverlener schriftelijk en gemotiveerd van deze beslissing, en neemt bij de beëindiging een opzegtermijn van drie maanden in acht zonder schadeplichtig te zijn jegens Dienstverlener.

Verlengen

VRNHN kan de Dienstverleningsovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden twee (2) keer met een periode van twee (2) jaar verlengen. Indien VRNHN van dit recht gebruik wenst te maken doet VRNHN hiervan uiterlijk twee (3) maanden voor het einde van de bedoelde looptijd, dan wel drie (3) maanden voor het einde van de eerder verlengde looptijd, schriftelijk mededeling aan Dienstverlener.

Implementatie

De implementatie maakt deel uit van de inschrijving van Dienstverlener en dient op 01-10-2021 volledig te zijn voltooid. Deze termijn is een fatale termijn. Partijen regelen bij de vaststelling van het implementatieplan tevens de voorwaarden waaronder het plan wordt uitgevoerd.

Diensten, Vergoedingen en Tarieven

Dienstverlener is verplicht om de overeengekomen Diensten aan VRNHN te leveren. VRNHN verplicht zich om aan Dienstverlener, conform de overeengekomen prijzen zoals uiteengezet in het Prijzenblad, een vergoeding te betalen voor de in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst daadwerkelijk geleverde Diensten. VRNHN behoudt zich het recht voor de betaling op te schorten bij gebrekkige dienstverlening (opschorten verplichtingen).

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen acht VRNHN alle prijzen inclusief alle voorkomende kosten die voor Dienstverlener voortvloeien uit het voldoen aan de eisen zoals genoemd in het Beschrijvend document en inclusief alle overige bijkomende kosten alsmede inclusief alle belastingen behoudens btw te zijn.

Indexering

Ten aanzien van tarieven geldt dat deze vastliggen voor de eerste twee (2) jaar van de initiële looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst. Tarieven kunnen na de eerste twee (2) jaar van de initiële looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst voor de resterende twee (2) jaar van de initiële looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst jaarlijks eenmalig keer worden geïndexeerd. Voor iedere eventuele verlenging geldt eveneens een eenmalig jaarlijkse indexering.

Indexering vindt telkens plaats op basis van de CBS-index '**Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100)**' reeks 'Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen (2010=100)' voor 'Cao-sector particuliere bedrijven'. Het indexcijfer van de eerste maand van het lopende contractjaar dient als basis en zal worden vergeleken met het indexcijfer van de laatste maand van het lopende contractjaar. Indien dit indexcijfer op het moment van verlenging nog niet bekend is zal gebruik worden gemaakt van het meest recente bekende indexcijfer. Deze procentuele toename of afname zal vervolgens één-op-één worden doorgerekend in elk uurtarief.

Geïndexeerde tarieven zullen vervolgens steeds vast en onveranderlijk zijn tot en met het einde van de het betreffende contractjaar.

Strategische relatie

Dienstverlener zet zich in om VRNHN zoveel mogelijk te voorzien van al die kennis en informatie, waar VRNHN in het kader van (de uitvoering door Dienstverlener van) deze Dienstverleningsovereenkomst en/of ontwikkelingen van haar organisatie behoefte aan heeft, of zou kunnen (gaan) hebben. Dienstverlener houdt VRNHN daarnaast op de hoogte van organisatorische, financiële en personele ontwikkelingen en/of veranderingen binnen haar organisatie die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst. Beide partijen streven aldus naar een samenwerking, waarbinnen maximale openheid, “know-how”-uitwisseling, kostentransparantie, win-win, maar evenzeer het delen van risico's gewaarborgd wordt.

Samenwerking

Dienstverlener verklaart zich door ondertekening van deze Dienstverleningsovereenkomst bereid samen te werken nu en in de toekomst met andere leveranciers van VRNHN, teneinde te komen tot een succesvolle realisatie van de doelstellingen van onderhavige Dienstverleningsovereenkomst, alsmede tot een correcte en tijdige uitvoering van hetgeen partijen zijn overeengekomen.

Garanties

Dienstverlener garandeert dat hij zich bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst zal houden aan de geldende wettelijke regels van Nederlands en Europees recht. De Dienstverlener garandeert dat de aan VRNHN geleverde diensten VRNHN in staat zullen stellen deze regels ook na te leven. In het geval dat Dienstverlener een op hem rustende wettelijke verplichting niet is nagekomen en om die reden aan VRNHN een boete is opgelegd, is Dienstverlener, onverminderd het recht op schadevergoeding en de overige rechten van VRNHN voortvloeiend uit de Dienstverleningsovereenkomst, gehouden de opgelegde boete aan VRNHN te vergoeden.

Wanneer VRNHN op grond van de Wet Ketenaansprakelijkheid aansprakelijk wordt gesteld, is Dienstverlener, vanwege het niet of niet volledig afdragen van de benodigde belastingen en sociale lasten, een boete van € 5.000,- verschuldigd.

Dienstverlener garandeert dat hij de persoonsgegevens die hij in het kader van de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst verkrijgt, dan wel zal verkrijgen, alleen zal gebruiken ten behoeve van de uitvoering van de Dienstverlening.

Dienstverlener garandeert dat het uitvoerende personeel en met name de medewerkers waarmee de rechtstreekse contacten worden onderhouden, de Nederlandse taal actief in woord en geschrift beheers(t)(en) en dat alle correspondentie en documentatie (technische productbeschrijvingen uitgezonderd) in de Nederlandse taal zal plaatsvinden dan wel zal worden overgelegd.

Boetebeding Inkoopvoorwaarden

Conform artikel 15.6 AIVD NHN 2019 kunnen Partijen een boete stellen op het schenden van de geheimhoudingsverplichting. Partijen zien af van het toepassing verklaren van een boete.

Het niet van toepassing verklaren van een boete laat de gehoudenheid van Dienstverlener om de schade die het gevolg is van de schending richting de VRNHN te vergoeden onverlet.

Onderbreking van de Dienstverlening

Niettegenstaande enig ander recht tot tussentijdse beëindiging op grond van deze Dienstverleningsovereenkomst (inclusief bijlagen) of op grond van de wet, kan VRNHN deze Dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat zij schadeplichtig is jegens Dienstverlener, indien sprake is van een onderbreking van de dienstverlening gedurende meer dan vijf werkdagen en Dienstverlener, na door VRNHN in gebreke te zijn gesteld binnen de door VRNHN gestelde redelijke termijn de dienstverlening niet heeft hervat.

Indien dienstverlening wordt onderbroken als gevolg van overmacht zoals bedoeld in artikel 23.1, 24.1, 25.2 en 25.3 van AIVD NHN 2019, kan VRNHN de Dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke termijn beëindigen zonder schadeplichtig te zijn jegens Dienstverlener, indien de situatie van overmacht langer duurt dan vijf werkdagen.

VRNHN is geen vergoeding verschuldigd aan Dienstverlener over een periode dat de dienstverlening onderbroken is geweest, tenzij de onderbreking is toe te rekenen aan VRNHN.

Wanneer VRNHN kosten maakt ter afwering of beperking van de gevolgen van een onderbreking van dienstverlening, daaronder begrepen het inschakelen van derden voor de levering van de Diensten, zal Dienstverlener deze aan VRNHN vergoeden, tenzij sprake is van overmacht aan de zijde van Dienstverlener zoals bedoeld in artikel 23.1, 24.1, 25.2 en 25.3 van AIVD NHN 2019 of de onderbreking is toe te rekenen aan VRNHN.

Audits

VRNHN heeft het recht om in overleg met Dienstverlener specifieke audits uit te (laten) voeren bij Dienstverlener. De audit kan betrekking hebben op, maar is niet beperkt tot, een bepaald onderdeel van de dienstverlening, of de naleving van wettelijke verplichtingen door Dienstverlener ter zake waarvan VRNHN, bij niet naleving door Dienstverlener, het risico loopt door derden te worden beboet of anderszins aansprakelijk te worden gesteld. Dienstverlener verleent hiertoe alle noodzakelijke medewerking, waaronder begrepen het verlenen van toegang tot bedrijfslocaties van Dienstverlener en het actief en direct verstrekken van verzochte informatie. Deze medewerking verleent Dienstverlener ook voor de uitvoering van audits ten behoeve van de jaarverslaglegging van VRNHN. De verdeling van de aan de audit verbonden kosten zal onderdeel van het voorafgaand overleg vormen, waarbij als uitgangspunt geldt dat deze kosten voor rekening van Dienstverlener zijn indien uit de audit blijkt dat sprake was van substantiële tekortkoming aan de zijde van Dienstverlener.

Exitbepaling

Bij beëindiging van deze Dienstverleningsovereenkomst op welke wijze dan ook verleent Dienstverlener volledige medewerking aan de overdracht van de dienstverlening aan VRNHN dan wel aan een door VRNHN aan te wijzen derde, zodat overdracht op de kortst mogelijke termijn mogelijk is en de continuïteit van de dienstverlening aan VRNHN maximaal gewaarborgd wordt.

Overleg, Contactpersonen en Managementinformatie

In onderstaand overzicht is neergelegd wie de eerste contactpersonen van Partijen zijn en wat hun respectievelijke bevoegdheden zijn. Voor zover niet uitdrukkelijk anders vermeld, zijn de contactpersonen gerechtigd afspraken te maken op het operationele vlak, maar zij zijn niet bevoegd wijzigingen in deze Dienstverleningsovereenkomst aan te brengen. Mededelingen, aanwijzingen en instructies door en aan VRNHN en Dienstverlener zullen worden gedaan door en aan de contactpersonen. Partijen brengen elkaar direct schriftelijk op de hoogte van een wijziging van de contactpersonen.

Contactpersonen VRNHN:	
Naam	
Functie	
Bevoegdheden	
Naam	
Functie	
Bevoegdheden	
Naam	
Functie	
Bevoegdheden	
Naam	
Functie	
Bevoegdheden	

Contactpersonen Dienstverlener:	
Naam	
Functie	
Bevoegdheden	
Naam	
Functie	
Bevoegdheden	
Naam	
Functie	
Bevoegdheden	
Naam	
Functie	
Bevoegdheden	

Herzieningen

Deze Dienstverleningsovereenkomst volgt de herzieningen zoals bepaald in het Beschrijvend document van de aanbesteding en kan alleen worden herzien of aangevuld door een zowel door VRNHN als de Dienstverlener ondertekend geschrift. In geval van afwijkingen van deze Dienstverleningsovereenkomst of van de algemene voorwaarden, dient dit geregistreerd te worden in het Afsprakenregister en op directieniveau te worden ondertekend, dan wel door de - eventueel - daartoe geautoriseerde personen, zoals vastgelegd in paragraaf “Overleg, Contactpersonen en Managementinformatie”, teneinde deze afwijkingen geldigheid te verlenen.

Eenzijdige aanpassingen door de Dienstverlener maken de Dienstverleningsovereenkomst ongeldig.

Herzieningsclausule

Conform Artikel 2.163c van de herziene Aw 2012 is een wijziging van onderhavige Opdracht toegestaan ongeacht de geldelijke waarde daarvan voor de volgende aanvullingen van Diensten:

Tijdens de looptijd gedurende de overeenkomst kunnen er zich onvoorziene wijzigingen in de behoefte van VRNHN voordoen. Bijvoorbeeld:

- er kan een noodzaak ontstaan om door een onvoorziene omstandigheid gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende dienstverlening af te nemen;
- er kan een noodzaak ontstaan door een onvoorziene omstandigheid om de organisatie verder te ontzorgen op het gebied van facilitaire dienstverlening;
- er kan een noodzaak ontstaan waardoor er groei danwel krimp in de regio(s) gaat plaatsvinden, wat een doorslag heeft op onze organisatie;
- er kan een organisatiewijziging optreden.
- er kan een wijziging ontstaan in de WNRA waardoor – als voorbeeld - de vrijwillige brandweer onder de beroepsorganisatie van VRNHN gaat vallen.

Hierbij doelt VRNHN op onvoorziene ontwikkelingen, ontstaan uit opdracht voor de Managing Agent zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. Facilitaire dienstverlening zoals in de aanbestedingsstukken uitgevraagd wordt raakt de gehele VRNHN. Zodoende acht VRNHN de onvoorziene, doch noodzakelijke aanvullingen op de uitvoering van de taak Managing Agent teneinde deze succesvol te laten verlopen, inbegrepen in de scope van deze herzieningsclausule. De voorwaarden en de algemene aard van deze opdracht wijzigen niet.

Voorname wijzigingen hoeft VRNHN niet kenbaar te maken door een aankondiging hiervan op TenderNed.

Afwijking van AIV VRNHN

Partijen zijn overeengekomen op de volgende punten af te wijken van de AIVD NHN 2019:

VRNHN verklaart artikel **xxx** niet van toepassing voor het uitvoeren van deze opdracht.

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud door:

Veiligheidsregio Noord Holland Noord

Naam: xxx

Functie: directeur Veiligheidsregio Noord-
Holland Noord

Handtekening:

.....
Datum:

<<Dienstverlener>>

Naam:

Functie:

Handtekening:

.....
Datum: