



hoogheemraadschap  
Hollands  
Noorderkwartier

# Dienstverleningsovereenkomst

## Callcenterdienstverlening

tussen

**HHNK**

en

**[Naam opdrachtnemer]**

op basis van de AWWODI-2018

Auteur

M.M. Janssen

Registratienummer

20.@@@@@

Datum

invullen

Versie

0.1

Status

Concept

Afdeling

FCB/P&O FC



**Ondergetekenden,**

**Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier**, gevestigd te Heerhugowaard, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer J. Kerssens, in de functie van afdelingshoofd FCB,

hierna te noemen "**Opdrachtgever**",

en

**Naam opdrachtnemer**, (statutair) gevestigd te **invullen** aan de **invullen** ingeschreven in het handelsregister onder nummer **invullen** in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door **invullen**, in de functie van **invullen**,

hierna te noemen "**Opdrachtnemer**",

hierna gezamenlijk te noemen "**Partijen**";

**overwegende dat:**

- Opdrachtgever behoefte heeft aan Callcenterdienstverlening;
- Opdrachtgever hiertoe een Europese (openbare) aanbestedingsprocedure heeft uitgeschreven op basis van hoofdstuk 2 van het ARW 2016 met kenmerk TN289136 welke op 26 november 2020 op TenderNed is gepubliceerd;
- Opdrachtnemer op basis van de Inschrijvingsleidraad met registratienummer 20.0924900 op **datum** een Inschrijving heeft uitgebracht;
- Opdrachtgever deze Inschrijving als de economisch meest voordelige inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft aanvaard;
- Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van wat Opdrachtgever met de opdracht wil bereiken;
- Partijen de daaruit voortvloeiende rechtsverhouding schriftelijk wensen vast te leggen in onderhavige overeenkomst (hierna: de Overeenkomst);

**komen het volgende overeen:**

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de Algemene Waterschapsvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (AWVODI-2018). In afwijking daarvan, of in aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Overeenkomst verstaan:



Inschrijvingsleidraad: het document van Opdrachtgever d.d. [...datum...] referentie ..... waarin de te volgen aanbestedingsprocedure en gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.

Bijlage: de bijlagen bij de Inschrijvingsleidraad en de bijlagen bij de Overeenkomst. Een lijst met Bijlagen is op pagina [...] van de Overeenkomst opgenomen.

Diensten: de door Opdrachtnemer op basis van deze Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden op het gebied van [.....].

Inschrijving: de in het kader van de meervoudig onderhandse aanbesteding/Europese openbare aanbesteding ..... met kenmerk ..... door Opdrachtnemer op basis van de Inschrijvingsleidraad ingediende inschrijving d.d. [...datum...] met kenmerk .....

## **1. Voorwerp van de Overeenkomst**

- 1.1 Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer opdracht tot het verrichten van Diensten overeenkomstig de op basis van de Inschrijvingsleidraad van Opdrachtgever en de 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen d.d. datum en de 2<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen d.d. datum op TenderNed gepubliceerd door Opdrachtnemer uitgebrachte Inschrijving, welke opdracht Opdrachtnemer bij deze aanvaardt, een en ander voor zover daarvan niet in deze Overeenkomst wordt afgeweken.
- 1.2 De navolgende documenten maken deel uit van deze Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
  1. deze Overeenkomst;
  2. de 2<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen;
  3. de 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen;
  4. de AWWODI-2018;
  5. de Inschrijvingsleidraad met Bijlagen;
  6. de Inschrijving met bijlagen;
  7. **invullen**

## **2. Totstandkoming, tijdsplanning of duur van de Overeenkomst**

- 2.1 Deze Overeenkomst komt tot stand door ondertekening van het contract door beide partijen.
- 2.2 De overeengekomen Diensten worden verricht in de periode van 8 juni 2021 tot en met 7 juni 2025 met de eenzijdige mogelijkheid voor Opdrachtgever de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden drie (3) maal voor de duur van één (1) te verlengen.



Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien gebruik wordt gemaakt door Opdrachtgever van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie door Opdrachtgever niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de in de eerste zin van dit artikel bedoelde termijn / op dat moment geldende termijn.

### **3. Prijs en overige financiële bepalingen**

- 3.1 Opdrachtnemer declareert het werkelijke aantal aangenomen telefoongesprekken per maand op nacalculatiebasis tegen een tarief van € **invullen** (excl. BTW en inclusief reis-, verblijf- en eventuele overige kosten).
- 3.2 Uitdrukkelijk wordt bepaald dat, indien voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van BTW blijkt te bestaan, het BTW-bedrag niet ten laste komt van Opdrachtgever.
- 3.3 De prijs heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst te verrichten Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen.
- 3.4 De bij inschrijving overeengekomen tarieven van Opdrachtnemer staan vast tot en met 7 juni 2022 en kunnen, indien Opdrachtnemer gebruikt maakt van zijn recht de Overeenkomst te verlengen, voor het eerst per 8 juni 2022 worden bijgesteld voor ten hoogste het CBS prijsindex: Zakelijke en ICT-dienstverlening; omzetontwikkeling, index 2015=100, link: (<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83854NED/table?dl=40538>), de laatst beschikbare (voorlopige) jaarmutatie. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één (1) decimaal achter de komma.
- 3.5 Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de contractbeheerder van Opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
- 3.6 Betaling vindt plaats na acceptatie van de resultaten van de Diensten.
- 3.7 Opdrachtnemer biedt de facturen elektronisch in Pdf-formaat aan onder vermelding van het registratienummer van onderhavige Overeenkomst en het nog nader door Opdrachtgever te verstrekken DO-nummer op het digitale adres van Opdrachtgever: [facturen@hhnk.nl](mailto:facturen@hhnk.nl)
- 3.6 Opdrachtnemer zal binnen een termijn van uiterlijk zes (6) maanden na een schriftelijk verzoek van Opdrachtgever daartoe, overgaan tot elektronisch aanleveren van facturen in UBL-formaat. Opdrachtnemer is niet gerechtigd hiertoe nadere kosten in rekening te brengen.



#### 4. Contactpersonen / Projectleiders

4.1 Partijen zullen een contactpersoon en een vervangend (compleet bevoegd) contactpersoon aanwijzen, die de contacten over de (wijze van) uitvoering van de Overeenkomst zullen onderhouden. De werkzaamheden die hiermee samenhangen kunnen niet in rekening worden gebracht.

4.2 De contactpersonen voor Opdrachtnemer zijn:

Vaste contactpersoon:

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Naam:                          |  |
| Functie:                       |  |
| Telefoonnummer (vast + mobiel) |  |
| E-mailadres:                   |  |

Vervangend contactpersoon:

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Naam:                          |  |
| Functie:                       |  |
| Telefoonnummer (vast + mobiel) |  |
| E-mailadres:                   |  |

4.3 De contactpersonen voor Opdrachtgever zijn:

Vaste contactpersoon:

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Naam:                          |  |
| Functie:                       |  |
| Telefoonnummer (vast + mobiel) |  |
| E-mailadres:                   |  |

Vervangend contactpersoon:

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Naam:                          |  |
| Functie:                       |  |
| Telefoonnummer (vast + mobiel) |  |
| E-mailadres:                   |  |

#### 5. Tijden en plaats Diensten

5.1 Uitvoering van de Diensten en werkzaamheden voor deze diensten vinden plaats op locatie van inschrijver (onder aansturing van de inschrijver). Inschrijver stelt HHNK op de hoogte van de locatie.

5.2 Indien de Diensten worden verricht ten kantore van Opdrachtgever verleent hij het Personeel van Opdrachtnemer toegang tot de plaats waar de Diensten worden verricht, en stelt hij dit Personeel in staat de Diensten onder de bij die partij gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten gedurende de regulier geldende kantoortijden.



## **6. Inlenersaansprakelijkheid**

- 7.1 Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever dat op het loon of de vergoeding voor de inzet van medewerker(s) voor zover van toepassing de verschuldigde loonbelasting, premie volksverzekeringen en/of premies werknemersverzekeringen en omzetbelasting (BTW) wordt ingehouden en afgedragen aan de ontvanger der rijksbelastingen.
- 7.2 Zou Opdrachtnemer niet verplicht zijn om op het loon van de ingezette medewerker(s) loonbelasting, premie volksverzekeringen en/of premies werknemersverzekeringen en/of omzetbelasting (BTW) in te houden, dan zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een verklaring overleggen van de inspecteur respectievelijk van de bedrijfsvereniging, waaruit blijkt dat over het loon van deze medewerker door hem geen belasting en premies behoeven te worden betaald.
- 7.3 Opdrachtgever is gerechtigd te verlangen dat Opdrachtnemer over een G-rekening beschikt dan wel een G-rekening verkrijgt waar op Opdrachtgever 45% van de uit hoofde van de overeenkomst te vergoeden bedragen kan storten.
- 7.4 Voor zover Opdrachtgever gehouden is tot het voldoen van enige verplichting van Opdrachtnemer zoals beschreven in dit artikel, betaalt Opdrachtnemer op eerste verzoek daartoe van Opdrachtgever de daarmee gemoeide bedrag(en) aan Opdrachtgever terug, te vermeerderen met de wettelijke rente, te rekenen vanaf het moment dat Opdrachtgever die bedragen heeft betaald aan de desbetreffende instantie.

## **7. Medewerkingsplicht bij einde overeenkomst**

In aanvulling op artikel 11 lid 4 van de AWWODI-2018 verplicht Opdrachtnemer zich Opdrachtgever van alle informatie te voorzien die nodig is om in een nieuwe aanbesteding van de Diensten een level playing field te waarborgen om alle inschrijvers op een gelijke wijze te behandelen, behoudens informatie die in het normaal handelsverkeer als bedrijfsvertrouwelijke informatie wordt aangemerkt en bij openbaarmaking de belangen van Opdrachtnemer kunnen schaden.

## **8. Social Return**

- 8.1 Opdrachtgever hanteert Social Return in zijn inkoop- en aanbestedingsbeleid en stimuleert daar waar mogelijk de inzet van personen die op grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt staan. Om dit doel te bereiken zijn de ondernemingen die hebben ingeschreven op de aanbesteding callcenterdienstverlening gevraagd aansluiting te zoeken bij het instrument 'Prestatieladder Socialer Ondernemen' (hierna: PSO).
- 8.2 Opdrachtnemer heeft zich bij inschrijving verplicht tot realisatie van het volgende ambitieniveau op de Prestatieladder Socialer Ondernemen: .... **[hier invullen welk ambitieniveau de opdrachtnemer in de inschrijving heeft aangeboden, keuze uit: aspirant-**



status / Trede 1 / Trede 2 / Trede 3. Als de opdrachtnemer geen ambitieniveau heeft aangeboden, dan artikel 8 verwijderen]

- 8.3 De concrete invulling van de prestatie als bedoeld in het vorige lid bestaat uit het overleggen binnen uiterlijk één (1) jaar na opdrachtverlening (hierna: 'de peildatum') door Opdrachtnemer van een PSO-Keurmerk op het niveau van [hier invullen: Trede 1 / Trede 2 / Trede 3. Als de opdrachtnemer een aspirant-status heeft aangeboden dan deze tekst overnemen: "De concrete invulling van de prestatie als bedoeld in het vorige lid bestaat uit het overleggen binnen uiterlijk één (1) jaar na opdrachtverlening (hierna: 'de peildatum') door Opdrachtnemer van bewijsmiddelen dat Opdrachtnemer over de aspirant-status beschikt".]
- 8.4 In geval van tekortkoming in de nakoming van hetgeen bepaald is in dit artikel, verbeurt Opdrachtnemer terstond en zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst, een direct opeisbare korting ten behoeve van Opdrachtgever ter hoogte van anderhalf (1,5) maal het verschil tussen de in de aanbestedingsprocedure toegekende kwaliteitswaarde op het gunningscriterium 'Social Return met de PSO' en de op de peildatum gerealiseerde kwaliteitswaarde, waarbij de kwaliteitswaarde wordt berekend conform de in de inschrijvingsleidraad beschreven beoordelingsmethodiek.

## 9. Overige voorwaarden

Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (AWVODI 2018). De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk uitgesloten.

## 10. Slotbepalingen

Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen Diensten.



Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend:

**Datum:**

Namens Opdrachtgever

**Datum:**

Namens Opdrachtnemer

\_\_\_\_\_  
Handtekening

\_\_\_\_\_  
Handtekening

\_\_\_\_\_  
Naam:

\_\_\_\_\_  
Naam:

\_\_\_\_\_  
Functie:

\_\_\_\_\_  
Functie:



## Bijlagen

Documenten die deel uitmaken van deze overeenkomst (zie ook paragraaf 1.2)

### 1. Inschrijvingsfase:

- De Inschrijvingsleidraad **Callcenterdienstverlening** met registratienummer 20.0924900.
  - Bijlage 1 – [.....]
  - Bijlage 2 – [.....]
  - Bijlage 3 – [.....]
  - **Etc.**
- De 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen d.d. [...datum...]
- De 2<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen d.d. [...datum...]
- De Inschrijving van Opdrachtnemer

### 2. Verificatiefase:

- Uittreksel register Kamer van Koophandel
- Bewijsmiddelen m.b.t. de referentieopdrachten