

Bijlage 3: Concept – Dienstverleningsovereenkomst (Raamovereenkomst)

Gemeente Amstelveen namens de samenwerkingsverband gemeentebelastingen Amstelland:
Amstelveen, Aalsmeer, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn en De Ronde Venen
Europese Openbare Aanbesteding, I&A-nummer: I&A_2022_0040

De ondergetekenden:

De Gemeente Amstelveen namens de samenwerkingsverband gemeentebelastingen Amstelland:
Amstelveen, Aalsmeer, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn en De Ronde Venen, in deze rechtsgeldig
vertegenwoordigd door H. Schekermans in zijn/haar hoedanigheid van Hoofd Service, hierna te
noemen: Opdrachtgever,

en

<Naam en rechtsvorm contractant>, statutair gevestigd te <.....>, geregistreerd in het
handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer <.....>, in deze rechtsgeldig
vertegenwoordigd door <naam>, in <zijn/haar> hoedanigheid van <functie>, hierna te noemen:
Opdrachtnemer,

Opdrachtgever en Opdrachtnemer tezamen te noemen "Partijen"

OVERWEGENDE DAT:

- a. Opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van een externe Klant Contact Centre (KCC) op het gebied van de eerste lijnsafhandeling, doorverbinden, verwijzen naar schriftelijke bezwaarmogelijkheden, aanmaken van terugbelnotities (alleen in die gevallen waarin dit is afgesproken of als de vraag echt te gecompliceerd is voor een eerste lijnsafhandeling) gedurende een zekere tijd vaste afspraken met één (1) Opdrachtnemer (contractant) wil maken;
- b. Opdrachtgever daartoe een Dienstverleningsovereenkomst wil sluiten met een initiële looptijd van twee jaar met tweemaal (2) een verlengingsoptie – eenzijdig uit te oefenen door Opdrachtgever – van één (1) jaar (hierna te noemen: de Overeenkomst), waarin de voorwaarden die gedurende die looptijd gelden zijn vastgelegd;
- c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor is overwogen, een Europese aanbesteding heeft doorlopen om te komen tot de gunning van deze Overeenkomst op basis van de Offerteaanvraag, onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012 (laatstelijk gewijzigd op 1 juli 2016);
- d. Opdrachtgever de inschrijving van de Opdrachtnemer als economisch meest voordelige inschrijving (op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding) heeft beoordeeld;
- e. Partijen de daar uit voortvloeiende rechtsverhouding schriftelijk wensen vast te leggen in deze Overeenkomst.

KOMEN 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 Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (ARVODI-2018).

Offerte: De door de geïnteresseerde op basis van de Offerteaanvraag ingediende aanbieding, inclusief bijlagen.

Offerteaanvraag: Een document, inclusief bijbehorende bijlagen, waarin een behoefte verwoordt staat en welke dient als een uitnodiging aan bedrijven om een Offerte in te dienen.

Paraaf Opdrachtgever

Paraaf Opdrachtnemer

1. Voorwerp van de Overeenkomst

- 1.1 Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer opdracht tot het verrichten van een KCC overeenkomstig de Offerteaanvraag met bijlagen van de Opdrachtgever d.d. 04 oktober 2022, het Programma van Eisen en Nota('s) van Inlichtingen, de Prijsaanbieding en het Plan van Aanpak (uitwerking van de subgunningscriteria, zie Hoofdstuk 5 van de Offerteaanvraag) van de Opdrachtnemer; uitgebrachte Offerte d.d. <.....>, welke de opdracht Opdrachtnemer hierbij aanvaardt, een en ander voor zover daarvan niet in deze Overeenkomst wordt afgeweken.
- 1.2 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
- 1) dit document;
 - 2) de Nota van Inlichtingen d.d. <.....>;
 - 3) de Offerteaanvraag d.d. <.....>, I&A-nummer: I&A_2022_0040;
 - 4) het Programma van Eisen en de overige Bijlagen d.d. <.....>;
 - 5) de ARVODI 2018;
 - 6) de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uitgebrachte Offerte (inclusief Plan van Aanpak) van <d.d. datum>.

2. Totstandkoming, tijdsplanning of duur van de Overeenkomst

- 2.1 De Dienstverleningsovereenkomst (ook te noemen: Overeenkomst), die bij een eventuele gunning wordt aangegaan, kent een initiële looptijd van 2 jaar. De gewenste ingangsdatum betreft 9 januari 2023 en eindigt op 9 januari 2025. De Opdrachtgever kan deze Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden voor twee (2) keer met een periode van een jaar verlengen. Indien Opdrachtgever van dit recht gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk vier maanden voor het einde van de bedoelde looptijd schriftelijk mededeling aan Opdrachtnemer.
- 2.2 Indien de volledige Diensten niet binnen de overeengekomen dan wel verlengde termijn zijn verricht op een wijze die aan de Overeenkomst beantwoordt, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 0,1 % van de totale dan wel maximale prijs die met de Overeenkomst is gemoed voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt tot een maximum van 10 % daarvan. Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd.

De boete komt Opdrachtgever toe, onverminderd alle andere rechten of vorderingen, daaronder mede begrepen:

- a. zijn vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichting tot het verrichten van de Diensten;
- b. zijn recht op schadevergoeding.

De boete wordt verrekend met de door Opdrachtgever verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan.

3. Prijs en overige financiële bepalingen

- 3.1 Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen BTW in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van BTW blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van Opdrachtgever.

- 3.2 De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Overeenkomst.
- 3.3 De tarieven worden geïndexeerd conform het bepaalde in eis 1.5 van het Programma van Eisen (Bijlage 1 bij de Offerteaanvraag).
- 3.4 Betaling vindt plaats na ontvangst en acceptatie van de geleverde diensten per maand, of een ander met u overeengekomen periode, achteraf.
- 3.5 Opdrachtnemer zendt de factuur/facturen onder vermelding van I&A-nummer: I&A_2022_0040 naar e-mailadres <.....>.

4. Contactpersonen / Projectleiders, overleg en rapportage

- 4.1 Contactpersoon voor Opdrachtgever is <.....>.
Contactpersoon voor Opdrachtnemer is <.....>.

Mocht ten tijde van de overeenkomst de contactpersoon worden vervangen dan dienen de Partijen dit schriftelijk mede te delen.

- 4.2 Er zal periodiek overleg plaatsvinden tussen de in 4.1. genoemde contactpersonen over de wijze waarop deze overeenkomst wordt uitgevoerd (zie Programma van Eisen, Bijlage 1 bij de Offerteaanvraag). Afspraken, die in dit overleg door de contactpersonen van Partijen zijn gemaakt zullen schriftelijk worden vastgelegd. Partijen garanderen over en weer dat de personen die namens hen aan dit overleg deelnemen, bevoegd zijn om de betreffende Partij te binden.
- 4.3 Prestatiemeting en rapportage vinden als volgt plaats:
- Overeenkomstig het Programma van Eisen; en
 - Het Plan van Aanpak van de Opdrachtnemer (onderdeel van de offerte van de Opdrachtnemer);
 - Tijdens de uitvoering van de overeenkomst, in goed overleg met de Opdrachtgever.

5. Tijden en plaats Diensten

- 5.1 De Diensten worden in beginsel verricht op de locatie(s) van de Opdrachtnemer.

6. Overige Voorwaarden

- 6.1 Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de "Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (ARVODI-2018)", voor zover daarvan in deze Overeenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.
- 6.2 Opdrachtnemer is (gedurende de duur van de overeenkomst) verzekerd tegen aansprakelijkheidsrisico's (bedrijfsaansprakelijkheid en/of beroepsaansprakelijkheid) in verband met de uitvoering van een opdracht. De dekking dient minimaal € 50.000,- per aanspraak te zijn en een minimale dekking van € 100.000,- per verzekeringsjaar.
- 6.3 Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen die ingevolge artikel 13 van de ARVODI-2018 op hem en zijn Personeel rusten, maakt Opdrachtgever hiervan melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens, de Autoriteit Persoonsgegevens kan vanwege de schending van de geheimhoudingsverplichtingen aan Opdrachtnemer een boete opleggen.

7. Toepasselijk recht

- 7.1 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 7.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 33.1 van de ARVODI-2018 is voor zover geschillen uit deze overeenkomst worden voorgelegd aan een rechter bij uitsluiting de rechter in het arrondissement Amsterdam bevoegd.
- 7.3 Een geschil over deze overeenkomst wordt geacht aanwezig te zijn indien een der Partijen dit in een aangetekende brief aan de andere Partij kenbaar maakt. Alsdan verrichten Partijen alle inspanning naar redelijkheid en billijkheid om het geschil minnelijk op te lossen.
- 7.4 Partijen trachten geschillen die uit deze overeenkomst voortvloeien in onderling overleg tussen aangewezen contactpersonen van Partijen, eventueel door Partijen aangevuld met een deskundige, te beslechten.

8. Integriteitsverklaring

Opdrachtnemer verklaart dat hij ter verkrijging van de opdracht Personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

9. Slotbepaling

- 9.1 Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 9.2 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 ondertekend,

Amstelveen, <datum>]

Amstelveen, <datum>

Opdrachtgever,
namens deze,
<functienaam ondertekenaar>
<naam ondertekenaar>

Opdrachtnemer,
namens deze,
<functienaam ondertekenaar>
<naam ondertekenaar>

Bijlagen: Partijen verklaren door Inschrijving op de onderhavige Aanbesteding en door ondertekening van deze Overeenkomst reeds in bezit te zijn van de Offerteaanvraag inclusief bijlagen en Nota('s) van Inlichtingen.