

Concept-dienstverleningsovereenkomst

Callcenterdiensten



Tussen : Het Juridisch Loket

En : <...>

Overeenkomstnummer : <...>

Datum : <...>

Versie : Concept

DE ONDERGETEKENDEN,

1. Het Juridisch Loket, gevestigd te 3511 EP Utrecht aan het Moreelsepark 1/3^e etage, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door R.J.W.G. Janssen, in de functie van Bestuurder, hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. <naam onderneming>, gevestigd te <postcode + plaatsnaam> aan de <straatnaam + nummer> en ingeschreven in het handelsregister onder KvK nr.: <nummer> te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam> in de functie van <functie>, hierna verder te noemen: Opdrachtnemer,

hierna gezamenlijk te noemen: Partijen;

OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgever een Opdrachtnemer wenst te contracteren voor de uitvoering van callcenterdiensten door het inzetten van een vast belteam tijdens kantooruren;
2. Opdrachtgever hiervoor gebruik wenst te maken van een dienstverleningsovereenkomst met één Opdrachtnemer die beschikt over de nodige deskundigheid en ervaring;
3. Opdrachtgever hiertoe een Europese aanbesteding heeft uitgeschreven volgens de openbare procedure;
4. Opdrachtgever op basis van de Inschrijving van Opdrachtnemer d.d. <datum> heeft besloten de dienstverleningsovereenkomst aan Opdrachtnemer te gunnen;
5. Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van wat Opdrachtgever wil bereiken;
6. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de onderhavige dienstverleningsovereenkomst wordt gesloten;
7. Partijen de daaruit voortvloeiende rechtsverhouding schriftelijk wensen vast te leggen in een dienstverleningsovereenkomst die de basis vormt voor de uit te voeren overeengekomen diensten.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Artikel 1. Definities

- 1.1 In deze Overeenkomst worden dezelfde termen en definities gehanteerd als weergegeven in de Aanbestedingsleidraad, met dien verstande dat hier onder Bijlagen wordt verstaan: aanhangsel(s) bij deze Overeenkomst, die deel uit maken van de dienstverleningsovereenkomst.

Artikel 2. Onderwerp van de dienstverleningsovereenkomst

- 2.1 Opdrachtnemer verplicht zich jegens Opdrachtgever tot het leveren van callcenterdiensten door het inzetten van een vast belteam tijdens kantooruren overeenkomstig het bepaalde in deze dienstverleningsovereenkomst en de in het tweede lid vermelde bijlagen.
- 2.2 De Opdracht is nader beschreven in deze dienstverleningsovereenkomst en de navolgende documenten, die als Bijlage onderdeel uitmaken van deze dienstverleningsovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het hoger genoemde document boven het lager genoemde document:
1. deze dienstverleningsovereenkomst;
 2. nota van inlichtingen 2 d.d. <...>;
 3. nota van inlichtingen 1 d.d. <...>;
 4. de Aanbestedingsleidraad en Bijlagen, waaronder de Conformiteitenlijst;
 5. de ARVODI-2018;
 6. de door Opdrachtnemer ingediende Inschrijving d.d. <...>.
- 2.3 De bijlagen bij deze dienstverleningsovereenkomst maken integraal en onlosmakelijk deel uit van deze dienstverleningsovereenkomst en zijn reeds in het bezit van Partijen, daarom wordt volstaan met het vernoemen van de documenten en wordt korthedshalve verwezen naar de inhoud van deze documenten.

Artikel 3. Duur, beëindiging en herziening van de dienstverleningsovereenkomst

- 3.1 Deze dienstverleningsovereenkomst komt tot stand door ondertekening door beide Partijen en wordt aangegaan voor een periode van 12 maanden, ingaand op <datum> 2023 en derhalve eindigen op <datum>.
- 3.2 Na het verstrijken van de initiële looptijd kan deze dienstverleningsovereenkomst onder dezelfde voorwaarden en condities driemaal worden verlengd voor telkens een periode van 12 maanden, door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtnemer. Deze kennisgeving vindt uiterlijk drie maanden voor afloop van de initiële dan wel de verlengde looptijd van de dienstverleningsovereenkomst plaats.
- 3.3 Opdrachtgever heeft het recht om deze dienstverleningsovereenkomst gedurende de looptijd tussentijds op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden. Opzegging geschiedt schriftelijk.
- 3.4 Opdrachtnemer dient zo spoedig mogelijk na voorlopige gunning te starten met de dienstverlening. De Opdracht is dan nog niet definitief gegund en er bestaat een kans dat een kort geding wordt gestart en de Overeenkomst ontbonden dient te worden. Opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de Overeenkomst direct te beëindigen. Opdrachtgever betaalt aan Opdrachtnemer in dat geval de reeds gewerkte uren conform de tarieven uit het Prijzenblad van Opdrachtnemer. Andere kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 4. Tarieven

- 4.1 Voor de uitvoering van de diensten onder onderhavige dienstverleningsovereenkomst gelden de tarieven zoals vermeld in het Prijzenblad en vermeld in artikel 4.3, welke onderdeel uitmaakt van de Inschrijving van Opdrachtnemer. Andersoortige kosten kunnen niet in rekening worden gebracht. De prijzen en tarieven zijn all-in, dus inclusief de verdiensten van Opdrachtnemer, reiskosten, etc., doch exclusief btw.
- 4.2 De hieronder vermelde, vaste uurtarieven gelden op basis van de Inschrijving van Opdrachtnemer:

Uurtarieven (exclusief btw)	
Callcentermedewerker	€ <...> per uur
Teamleider	€ <...> per uur

- 5.1 De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven kunnen jaarlijks in januari worden geïndexeerd. Indexering is voor het eerst per 1 januari 2024 mogelijk en daarna maximaal eenmaal per kalenderjaar overeenkomstig Dienstenprijsindex (DPI) (<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/8376oNED/table?ts=1555407598638>).
- 5.2 Opdrachtnemer dient daartoe een verzoek bij Opdrachtgever in te dienen, waarbij het voorstel is onderbouwd door het indexcijfer van het derde kwartaal van het afgelopen jaar te delen door het indexcijfer van het derde van het voorgaande jaar. Indien het indexcijfer van kwartaal derde ontbreekt dient het indexcijfer van het kwartaal daarvoor te worden gebruikt. Hieronder is een voorbeeldberekening opgenomen:

Indexcijfer kwartaal 3 2021: 102
Indexcijfer kwartaal 3 2022: 103 ($103 / 102 = 1,01$)

Dit betekent dat het tarief in dit geval geïndexeerd mag worden met 1,01%.

- 5.3 De wijziging wordt niet eerder doorgevoerd dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, waarbij een verzoek telkens uiterlijk 1 januari vooraf dient te worden ingediend bij Opdrachtgever.
- 5.4 Opdrachtnemer dient te factureren conform het gestelde in artikel 17 van de ARVODI-2018 en de eisen in de Conformiteitenlijst. Op verzoek van Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken, waaraan Opdrachtnemer zijn medewerking dient te verlenen.

Artikel 5. Contactpersonen

- 5.1 Als contactpersoon voor Opdrachtgever met betrekking tot deze dienstverleningsovereenkomst, zal tot nadere order optreden:

Naam	Bereikbaar via:
<...>	<...>

- 5.2 Als contactpersoon voor Opdrachtnemer met betrekking tot deze dienstverleningsovereenkomst, zal tot nadere order optreden:

Naam	Bereikbaar via:
<...>	<...>

- 5.3 Na afloop van ieder contractjaar zal overleg plaatsvinden tussen de contactpersonen van Partijen over de wijze waarop de dienstverleningsovereenkomst wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer zal hiertoe het initiatief nemen.
- 5.4 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, indien daar naar haar inzicht aanleiding toe is, de frequentie van de in het derde lid bedoelde overleg kosteloos te verhogen.

Artikel 6. Geheimhouding van clientinformatie

- 6.1. Opdrachtnemer verplicht zich al wat hem bij de uitvoering van de Overeenkomst en de nadere opdrachten ter kennis komt, en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, op generlei wijze bekend te maken, behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter hem tot bekendmaking verplicht. Opdrachtnemer zal zijn personeel verplichten de geheimhoudingsverplichting na te leven. Indien Opdrachtnemer op grond van een wettelijke verplichting gegevens dient te verstrekken zal Opdrachtnemer onmiddellijk, mogelijk voorafgaand aan de verstrekking, Opdrachtgever daarover informeren.

Artikel 7. Slotbepalingen

- 7.1. Alle geschillen die naar aanleiding van deze dienstverleningsovereenkomst mochten ontstaan en die niet in der minne kunnen worden opgelost, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement van Opdrachtgever. Partijen kunnen evenwel overeenkomen dat geschillen worden gearbitreerd.
- 7.2. Op de dienstverleningsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle communicatie en correspondentie geschieden in de Nederlandse taal.
- 7.3. Op deze dienstverleningsovereenkomst zijn uitsluitend van toepassing de "Algemene Rijksinkoopvoorwaarden voor diensten (ARVODI-2018)" (reeds in het bezit van Partijen), voor zover daarvan niet in deze dienstverleningsovereenkomst wordt afgeweken. De algemene leveringsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van Opdrachtnemer, in welke vorm of onder welke benaming ook, zijn niet van toepassing.
- 7.4. Wijzigingen of veranderingen van deze dienstverleningsovereenkomst zullen Partijen slechts binden, indien deze wijzigingen of veranderingen schriftelijk worden overeengekomen en zijn ondertekend.
- 7.5. Het nalaten van een der Partijen om te eniger tijd nakoming van enige bepaling van deze dienstverleningsovereenkomst af te dwingen, tast in generlei opzicht het recht aan om alsnog van de wederpartij volledige nakoming te vorderen.
- 7.6. Opdrachtnemer maakt in publicaties of reclame-uitingen geen melding van de opdrachtverlening en gebruikt de naam van Opdrachtgever niet als referentie dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

ALDUS OVEREENGEKOMEN, IN TWEEVOUD OPGEMAAKT EN GETEKEND,

Utrecht, d.d.
Het Juridisch Loket,

<...>, d.d.
<...>

namens deze,

namens deze,

<...>
<...>

<...>
<...>