

Bijlage L1: Conceptovereenkomst Perceel 1 Klantcontactcentrum

Al hetgeen geel gemarkeerd is dient te worden ingevuld

De tekst van de Overeenkomst is onderstaand bijgesloten. De laatste versie van de Overeenkomst komt gelijktijdig met de Nota van Inlichtingen beschikbaar. Inschrijver dient de inhoud van de dan voorliggende Overeenkomst bij Inschrijving te aanvaarden.

De Inschrijver gaat akkoord met de inhoud van de bijgevoegde Overeenkomst door ondertekening van deze Bijlage.

Overeenkomst van opdracht inzake levering van het KlantContactCentrum aan Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling

Ondergetekenden:

- 1 Stichting Slachtofferhulp Nederland, gevestigd en kantoorhoudende te (3527 WB) Utrecht aan de Moeder Teresalaan 100, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 40534401,
- 2 Stichting Perspectief Herstelbemiddeling, gevestigd en kantoorhoudende te (3527 WB) Utrecht aan de Moeder Teresalaan 100, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 41184518,

Partij 1 en 2 te dezen beiden rechtsgeldig vertegenwoordigd door de voorzitter van de Raad van Bestuur, mevrouw mr. R.H.M. Jansen MPA en hierna beiden te noemen Opdrachtgever;

en

- 3 **<naam Opdrachtnemer (ook rechtspersoonlijkheid vermelden bijv. B.V.)> gevestigd <vestigingsadres>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam>, <functie>, hierna te noemen Opdrachtnemer;**

Hierna gezamenlijk te noemen Partijen,

nemen in aanmerking dat:

- Opdrachtgever een openbare Europese Aanbestedingsprocedure met referentie SHN2214 heeft gevolgd voor de levering van het Klantcontactcentrum en de daarbij horende dienstverlening, één en ander nader uiteengezet in het Aanbestedingsdocument met Bijlagen, waaronder de gunningseisen en de service level agreement, hierna te noemen SLA, en de overige bijlagen bij deze Overeenkomst;
- onder meer Opdrachtnemer zich voorts heeft ingeschreven op deze aanbesteding;
- na beoordeling van alle ingediende Inschrijvingen de Inschrijving van Opdrachtnemer behoort tot de beste Inschrijving;
- Opdrachtgever op basis van de beoordeling besloten heeft de Overeenkomst voor de levering van het Klantcontactcentrum en de daarbij horende dienstverlening aan Opdrachtgever te willen gunnen aan Opdrachtnemer;
- Opdrachtgever Opdrachtnemer bij brief, waaronder mede verstaan bij e-mail, **van <datum>** met referentie SHN2214 op de hoogte heeft gebracht van het voornemen tot gunning;
- Opdrachtgever gelijktijdig alle overige Inschrijvers op de hoogte heeft gebracht van het voornemen de opdracht aan Opdrachtnemer te gunnen;
- tegen dit voornemen geen (gegronde) bezwaren zijn aangetekend binnen de bezwaartermijn;

- het voornemen tot gunning bij brief, waaronder mede verstaan bij e-mail, van <datum> met referentie SHN2214 door Opdrachtgever is omgezet in een definitieve gunning;
- Partijen overeenstemming hebben bereikt over de voorwaarden en condities van de in het kader van de gunning te verstrekken opdracht en die als zodanig wensen vast te leggen in de onderhavige Overeenkomst.

en verklaren als volgt te zijn overeengekomen:

Artikel 1. Inhoud van de Overeenkomst

- 1.1 Opdrachtnemer verplicht zich jegens Opdrachtgever om gedurende de looptijd van de Overeenkomst het Klantcontactcentrum en de bijbehorende dienstverlening te leveren overeenkomstig hetgeen daaromtrent is bepaald conform de volgende Bijlagen:
 - I. de Verwerkersovereenkomsten als Bijlagen M1 tot en met M2 zijn opgenomen in het Aanbestedingsdocument met kenmerk SHN2214 (Bijlage 1)
 - II. Optioneel: het verslag van het verificatiegesprek d.d. <<invoegeen>> (Bijlage 2)
 - III. de Nota('s) van Inlichtingen inhoudende de vragen en antwoorden uit de inlichtingenronde(s) (Bijlage 3), bestaande uit de Nota van Inlichtingen 1 d.d. XXXX 2022 en de Nota van Inlichtingen 2 d.d. XXXX 2022;
 - IV. het Aanbestedingsdocument met kenmerk SHN 2214 (Bijlage 4), waaronder nadrukkelijk begrepen de gunningseisen die als Bijlage I in het Aanbestedingsdocument zijn opgenomen;
 - V. de SLA van Opdrachtnemer die als Bijlage <<invoegeen>> in het Aanbestedingsdocument is opgenomen (Bijlage 5);
 - VI. de Inschrijving van Opdrachtnemer d.d. <datum> met nummer <nummer> (Bijlage 6);
 - VII. de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever die als Bijlage N in het Aanbestedingsdocument zijn opgenomen (Bijlage 7).
- 1.2 De in het vorige lid onder I tot en met VII genoemde Bijlagen zijn reeds in het bezit van Partijen. Daarom wordt volstaan met het vernoemen van deze documenten en wordt korthedshalve verwezen naar de inhoud van deze documenten. Opdrachtnemer verklaart bekend te zijn met de inhoud van deze documenten. Deze Bijlagen bij deze Overeenkomst maken integraal en onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst.
- 1.3 De Opdrachtnemer is gehouden gevolg te geven aan tijdig verleende en verantwoorde aanwijzingen van Opdrachtgever omtrent de uitvoering van een opdracht overeenkomstig artikel 7:402 BW.
- 1.4 Opdrachtnemer kan op grond van deze Overeenkomst geen exclusiviteit doen gelden met betrekking tot het verschaffen van diensten en/of goederen aan Opdrachtgever.
- 1.5 De begrippen uit het Aanbestedingsdocument met kenmerk SHN2214 zijn van toepassing op onderhavige Overeenkomst en zullen in onderhavige Overeenkomst met een hoofdletter worden gebruikt.

Artikel 2. Looptijd van de Overeenkomst

- 2.1 De Overeenkomst gaat in op 01-01-2023. De aanbesteding wordt overeengekomen door het sluiten van een Overeenkomst met 1 (een) partij voor een contractperiode van 4 (vier) jaar met daarbij de optie voor Opdrachtgever om de Overeenkomst 2 (twee) keer te verlengen voor de duur van telkens 1 (een) jaar. De Overeenkomst eindigt van rechtswege op 01-01-2027, behalve wanneer er gebruik is gemaakt van de verlengingen. Vanaf ingangsdatum Overeenkomst is Opdrachtnemer geheel verantwoordelijk voor de deugdelijke uitvoering van deze Overeenkomst
- 2.2 Indien de Overeenkomst na de initiële looptijd wordt verlengd met 1 (een) jaar dan eindigt de Overeenkomst van rechtswege na afloop van het verlengingsjaar op 01-01-2028 zonder dat enige opzeggingshandeling is vereist, tenzij Opdrachtgever besluit de Overeenkomst wederom met een jaar te verlengen, waarna dan de Overeenkomst van rechtswege eindigt na afloop van het verlengingsjaar op 01-01-2029 zonder dat enige opzeggingshandeling is vereist.
Opdrachtgever zal zich inspannen Opdrachtnemer 3 (drie) maanden voordat de initiële looptijd dan wel een verlenging afloopt te informeren of Opdrachtgever gebruik wenst te maken van dit recht tot verlenging.

- 2.3 Indien Opdrachtgever aan het einde van een contractperiode besluit het contract niet verder te verlengen of de Overeenkomst tussentijds eindigt, dan heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst telkens met maandelijkse termijnen te verlengen indien en zo lang als verlenging noodzakelijk is in verband met de migratie die alsdan dient plaats te vinden naar een andere leverancier, met een maximum van 6 (zes) maanden, tenzij Partijen een langere verlenging overeenkomen. Opdrachtnemer is gehouden op eerste verzoek van Opdrachtgever gedurende deze verlengde periodes haar dienstverlening voort te zetten en de door Opdrachtgever gewenste diensten te leveren voor een bepaalde periode, conform de inhoud van deze Overeenkomst tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities.
- 2.4 Onverminderd het voorgaande kan de Overeenkomst op ieder moment schriftelijk worden beëindigd als Partijen daar wederzijds overeenstemming over bereiken. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan de Overeenkomst eenzijdig tussentijds op te zeggen.
- 2.5 Het bepaalde in dit artikel 2 laat voorts onverlet het recht van Opdrachtgever op ontbinding ex. artikel 6:265 BW en het recht van Opdrachtgever de Overeenkomst te beëindigen op grond van de van toepassing zijnde artikelen uit de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever.
- 2.6 Opdrachtnemer is gehouden gedurende de looptijd van de Overeenkomst de overeengekomen levering van het Klantcontactcentrum en daarbij horende dienstverlening ononderbroken te leveren. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan haar verplichtingen op te schorten.

Artikel 3. Einde van de Overeenkomst/overgang naar nieuwe leverancier

- 3.1 Indien de Overeenkomst (tussentijds) eindigt, om welke reden dan ook, heeft Opdrachtnemer de verplichting om op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat een nieuwe leverancier zelf zonder belemmeringen de uitvoering van de Overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten (de migratie). De migratie geschiedt conform de inhoud van deze Overeenkomst tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities. Indien zulks leidt tot het verlenen van extra diensten geldt dat Opdrachtnemer in beginsel het recht heeft de bedoelde diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen de in het algemeen en markconforme tarieven door Opdrachtnemer gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities bij Opdrachtgever in rekening te brengen, mits daarover voorafgaande en schriftelijke overeenstemming is bereikt tussen Partijen. In het geval van beëindiging van de Overeenkomst wegens een tekortkoming van Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer deze extra diensten kosteloos te verrichten.

Artikel 4. Voorwerp van de Overeenkomst

- 4.1 Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer opdracht, welke Opdrachtnemer aanvaardt, tot het leveren van het Klantcontactcentrum en de daarbij horende dienstverlening zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument met kenmerk SHN2214, welke in hoofdzaak bestaat uit het leveren van;
- Alle Contactcenter- functionaliteit ten behoeve van de afdeling Centrale Service Lijn.
 - Beheer conform afgesproken SLA en doorontwikkeling van de applicatie
 - Conform het plan van aanpak de transitie van het huidige Klantcontactcentrum naar het gevraagde Klantcontactcentrum,
 - de re-transitie aan het einde van de Overeenkomst inclusief alle hiervoor benodigde onderdelen en projectwerkzaamheden.

Artikel 5. Tijdstip van levering

- 5.1 Het Klantcontactcentrum en de daarbij horende dienstverlening dient te worden geleverd binnen de overeengekomen termijnen conform het Aanbestedingsdocument met kenmerk SHN2214, het plan van aanpak zoals dat door Opdrachtnemer conform de gunningseisen en kwaliteitswensen is opgemaakt en onderdeel is van de Inschrijving van Opdrachtnemer d.d. XXXX 2022 (Bijlage 6).
- 5.2 De implementatie van het Klantcontactcentrum en de daarbij horende dienstverlening start op 1 januari 2023.
- 5.3 Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever schriftelijk op de hoogte van de oplevering van het Klantcontactcentrum en de daarbij horende dienstverlening zoals bepaald in het plan van aanpak, maar uiterlijk op 31 mei 2023 (conform het programma management en migratie in de gunningseisen).

- 5.4 Ten behoeve van de formele acceptatie van het Klantcontactcentrum stelt Opdrachtnemer een concept test- en acceptatieprocedure op (conform het programma management en migratie in de gunningseisen), dit is opgenomen in het plan van aanpak.
- 5.5 Het moment van oplevering van het Klantcontactcentrum, inclusief de daarbij horende documentatie, is vastgelegd in het plan van aanpak van Opdrachtnemer. Opdrachtgever onderwerpt de oplevering van het Klantcontactcentrum ten behoeve van de formele acceptatie aan het in het plan van aanpak beschreven test- en acceptatieprocedure. De termijn voor het uitvoeren van het test- en acceptatieprocedure is vastgelegd in het plan van aanpak (conform het programma management en migratie in de gunningseisen).
- 5.6 Direct na het doorlopen van de test- en acceptatieprocedure wordt door Opdrachtgever een verslag opgesteld en aan Opdrachtnemer toegezonden. In dit verslag worden de gebreken die het Klantcontactcentrum vertoont vastgelegd en voorts of het opgeleverde Klantcontactcentrum is goedgekeurd dan wel afgekeurd. Kleine gebreken zullen geen reden tot onthouding van acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer tot kosteloos herstel van de kleine gebreken. Binnen een door Opdrachtgever te stellen redelijke termijn, maar uiterlijk 1 (één) maand na datum van het verslag zal Opdrachtnemer de in het verslag vastgelegde gebreken voor eigen rekening verhelpen.
- 5.7 Het Klantcontactcentrum dient uiterlijk te zijn geaccepteerd (conform de test- en acceptatieprocedure zoals vastgelegd in het plan van aanpak en conform het programma management en migratie in de gunningseisen) op 30 juni 2023. Dit is een fatale termijn. Dat betekent dat het enkele overschrijden van de termijn Opdrachtnemer in verzuim brengt. Deze bepaling is slechts van toepassing indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer. Bij het al dan niet vaststellen van deze toerekenbare tekortkoming zal Opdrachtgever redelijkheid en billijkheid betrachten.
- 5.8 Indien Opdrachtnemer de in artikel 5.5 genoemde verplichting voor moment van oplevering van het Klantcontactcentrum niet op de datum van oplevering zoals vastgelegd in het plan van aanpak, is nagekomen, is Opdrachtnemer met inachtneming van redelijkheid en billijkheid, zonder dat daarmee afbreuk wordt gedaan aan enige andere rechten van Opdrachtgever, een direct opeisbare vergoeding verschuldigd van € 1.000 - (zegge: duizend Euro) voor iedere dag (kalenderdagen) dat de tekortkoming duurt tot een maximum van 15 (vijftien) dagen (kalenderdagen), zonder dat Opdrachtgever enig verlies of schade dient te bewijzen en zonder afbreuk te doen aan enige andere rechten van Opdrachtgever, waaronder begrepen het recht op nakoming en schadevergoeding. Dit is slechts anders indien de niet-nakoming van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever volledig is toe te rekenen.
- 5.9 Door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever betaalde boetes zullen in mindering komen op de mogelijk te vorderen schadevergoeding van Opdrachtgever. De overeengekomen aansprakelijkheidslimieten ex. Artikel 11 van deze Overeenkomst en artikel 10 van de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever zijn uitdrukkelijk van toepassing op de betalingsverplichtingen van Opdrachtnemer uit hoofde van dit artikel, ongeacht of de betalingsverplichting voortvloeit uit de boeteclausule, de vrijwaring of enige andere schadevergoedingsvordering van Opdrachtgever.

Artikel 6. Deugdelijke levering en service

- 6.1 Het Klantcontactcentrum en daarbij horende dienstverlening dient te worden geleverd conform hetgeen daaromtrent is vermeld in het Aanbestedingsdocument met kenmerk SHN2214 (Bijlage 4) en de daarbij horende Bijlagen en alle overige afspraken die Partijen daaromtrent overeenkomen.
- 6.2 Het Klantcontactcentrum en daarbij horende dienstverlening dient tevens te worden geleverd conform hetgeen Opdrachtnemer daaromtrent heeft opgenomen in de beantwoording van de gunningseisen en de kwaliteitswensen van het Aanbestedingsdocument met kenmerk SHN2214 en eventuele verduidelijking zoals die is vastgelegd in het Verificatieverslag (Bijlage 2). De bijbehorende meetmethoden zoals aangegeven in de Inschrijving van Leverancier (Bijlage 6), de SLA (Bijlage 5) en overige afspraken zijn tevens op deze Overeenkomst van toepassing.
- 6.3 Opdrachtnemer garandeert het niveau van dienstverlening zoals gesteld in artikel 6.1 en 6.2.
- 6.4 De servicelevels en soortgelijke kwalitatieve criteria worden maandelijks gemeten. Opdrachtnemer rapporteert binnen 10 (tien) dagen (kalenderdagen) na het verstrijken van iedere maand over de servicelevels en soortgelijke kwalitatieve criteria. Deze rapportage dient te voldoen aan hetgeen hierover is gesteld in de Inschrijving en eventuele verduidelijking zoals die is vastgelegd in het Verificatieverslag en dient overzichtelijk te zijn en de geconstateerde feiten met betrekking tot de kwaliteit van het Klantcontactcentrum en daarbij horende dienstverlening in voldoende mate te onderbouwen, conform gemaakte afspraken in het gunningstraject en de SLA. Elke maand vindt er een bespreking plaats tussen Opdrachtnemer en

Opdrachtgever met betrekking tot de servicelevels en soortgelijke kwalitatieve criteria. De frequentie van dit overleg kan op aangeven van Opdrachtgever worden verhoogd of verlaagd.

- 6.5 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, indien daar naar zijn inzicht aanleiding toe is, de frequentie van het in het vorige lid genoemde overleg te verhogen.
- 6.6 Opdrachtnemer onderkent dat het voor het functioneren van het Klantcontactcentrum en de daarbij horende dienstverlening van essentieel belang is dat Opdrachtnemer de levering van het Klantcontactcentrum en daarbij horende dienstverlening verricht conform de in de gunningseisen, de kwaliteitseisen, de SLA en Inschrijving opgenomen servicelevels en soortgelijke kwalitatieve criteria. Opdrachtnemer garandeert de servicelevels en soortgelijke kwalitatieve criteria zoals omschreven in alle Bijlagen bij deze Overeenkomst, tenzij contracten van Opdrachtgever met derde partijen het behalen van deze servicelevels in de weg staan. In het geval zich een storing voordoet in het functioneren van het Klantcontactcentrum, verplicht Opdrachtnemer zich tot het oplossen van de storing binnen overeengekomen termijnen, zoals opgenomen in de SLA.
- 6.7 Het door Opdrachtnemer niet behalen van een of meer servicelevels en soortgelijke kwalitatieve criteria zoals opgenomen in de gunningseisen, de kwaliteitseisen, de Inschrijving en/of de SLA door een toerekenbare tekortkoming heeft automatisch verzuim van Opdrachtnemer tot gevolg.
- 6.8 In het geval Opdrachtnemer als gevolg van het niet behalen van een of meer servicelevels en soortgelijke kwalitatieve criteria als in artikel 6.3 in verzuim is en Opdrachtnemer deze tekortkoming niet volledig herstelt binnen 3 (drie) maanden nadat zij daartoe in gebreke is gesteld door Opdrachtgever, heeft Opdrachtgever bovendien het recht haar verbintenissen uit hoofde van deze Overeenkomst op te schorten tot maximaal 3 (drie) maanden na het intreden van het verzuim en/of de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, dan wel door opzegging, dan wel door ontbinding, zulks ter keuze van Opdrachtgever, zonder dat Opdrachtgever gehouden is tot vergoeding van schade aan de zijde van Opdrachtnemer.
- 6.9 Opdrachtnemer garandeert uitdrukkelijk de nakoming van artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever alsmede alle aanvullende beveiligingseisen die onder andere voortvloeien uit de gunningseisen en de Overeenkomst, bij gebreke waarvan Opdrachtnemer Opdrachtgever vrijwaart voor alle schade die daaruit voortvloeit.
- 6.10 De wijze waarop Opdrachtnemer invulling geeft aan de bij Inschrijving opgegeven kwaliteitseisen en de SLA wordt onderdeel van deze Overeenkomst (waaronder eventuele boetes en incentives). Indien en voor zover blijkt dat Opdrachtnemer tijdens de levering van het Klantcontactcentrum en daarbij horende dienstverlening de Overeenkomst door een toerekenbare tekortkoming niet, dan wel niet naar behoren uitvoert, geldt dat Opdrachtgever te allen tijde een redelijke termijn van herstel zal bieden aan Opdrachtnemer, alvorens dit leidt tot een direct opeisbare boete van € 1.000,- (zegge: duizend Euro) per kwaliteitseisen of niet nagekomen servicelevels uit de SLA per maand (tot een maximum van 3 (drie) maanden aaneengesloten), tenzij de bij Inschrijving opgegeven invulling als bedoeld onder artikel 6.2 verder strekt. In dat geval is de Inschrijving van toepassing. Door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever betaalde boetes zullen in mindering komen op de mogelijk te vorderen schadevergoeding van Opdrachtgever.
- 6.11 Indien één van de Partijen voorziet dat hij aan een verplichting uit hoofde van deze Overeenkomst niet zal kunnen voldoen binnen de daarvoor gestelde termijn, zal hij de andere Partij terstond van de betreffende (voorzien) vertraging in de uitvoering van de Overeenkomst schriftelijk op de hoogte stellen en daarbij de oorzaak van de vertraging aangeven, alsmede de door de eerste Partij voorgestelde maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken.
- 6.12 Opdrachtnemer zal zo nodig extra personeel inzetten of derden inschakelen om een vertraging in de uitvoering van deze Overeenkomst te voorkomen of teniet te doen. Indien het ontstaan van deze vertraging in redelijkheid aan Opdrachtgever toegerekend kan worden, kunnen extra kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht voor het hierdoor extra in te zetten personeel of in te schakelen derden.
- 6.13 Opdrachtnemer staat Opdrachtgever toe om ten aanzien van beveiliging en het voeren van kwaliteitssystemen aan derden opdracht te geven voor het uitvoeren van een audit op de beveiliging en kwaliteitssystemen van de Opdrachtnemer conform de gunningseisen. Deze in te schakelen derden dienen voorafgaand aan de audit een geheimhoudingsovereenkomst te ondertekenen en aan Opdrachtnemer te overhandigen. Deze in te schakelen derden zullen geen rechtstreekse concurrent van Opdrachtnemer zijn.

Artikel 7. Prijzen

- 7.1 Opdrachtgever is voor de levering van het Klantcontactcentrum en de daarbij horende dienstverlening een vergoeding verschuldigd conform hetgeen hieromtrent is bepaald in de aan deze Overeenkomst

gehechte Bijlagen zoals opgenomen in het Aanbestedingsdocument met kenmerk SHN2214, meer in het bijzonder de overeengekomen prijzen die op basis van bijlage K van het Aanbestedingsdocument met kenmerk SHN2214 in het Prijsinschrijfformulier van Opdrachtnemer zijn opgenomen.

- 7.2 De in de Inschrijving aangeboden prijzen en kortingen zijn onvoorwaardelijk en vast en onveranderlijk tot 01-01-2025. In afwijking van hetgeen is opgenomen in artikel 4.3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever komen partijen overeen dat Opdrachtnemer, na overleg met en voorafgaand schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever, de prijzen één (1) maal per Jaar mag indexeren. Een eventuele prijsindexering vindt plaats op basis van de CBS Consumenten Prijs Index (CPI) alle huishoudens, reeks 2015 = 100%. De maximale, op enig moment te hanteren prijsstijging, is gelijk aan de jaarmutatie van deze prijsindex over het laatste volledig afgeronde Jaar en is tevens gemaximeerd op 5%. Opdrachtnemer deelt zijn voorstel voor de nieuwe prijzen voor de dienstverlening steeds uiterlijk op 1 augustus van het kalenderjaar voordat de prijsverhoging in dient te gaan, mee aan Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever kunnen de prijsverhogingen worden doorgevoerd met ingang van 1 januari van het betreffende Jaar. Indexering(sverzoek)en kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend of doorgevoerd.

Artikel 8. Facturatie en betaling

- 8.1 Facturering vindt plaats conform hetgeen hieromtrent is bepaald in de aan deze Overeenkomst gehechte bijlagen. Facturen moeten voldoen aan hetgeen is bepaald in de gunningseisen zoals opgenomen in het Aanbestedingsdocument en dienen na levering verzonden te worden naar:

Stichting Slachtofferhulp Nederland
t.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 14208
3508 SH Utrecht

Of elektronisch naar:

crediteuren@slachtofferhulp.nl

- 8.2 De betaling van het door Opdrachtnemer geleverde Klantcontactcentrum zal naast de hiervoor genoemde bepalingen voorts conform de artikelen als bedoeld in de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever geschieden.
- 8.3 Opdrachtgever zal onbetwiste facturen voldoen met inachtneming van een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.

Artikel 9. Contactpersonen

- 9.1 Contactpersoon namens Opdrachtnemer is de heer/mevrouw <naam>, <functie>.
Contactpersoon namens Opdrachtgever is de heer/mevrouw <naam>, <functie>.
- 9.2 Indien gedurende de looptijd van deze Overeenkomst de naam van een contactpersoon wijzigt, zullen Partijen elkaar hierover schriftelijk informeren.

Artikel 10. Bescherming persoonsgegevens

- 10.1 Opdrachtnemer wordt aangemerkt als 'verwerkingsverantwoordelijke', in de zin van artikel 4 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, voor zover het door haar geleverde Klantcontactcentrum betrekking heeft op haar eigen wettelijke verplichtingen/taken als dienstverlener. Voor zover de geleverde diensten aan Opdrachtgever betrekking heeft op het (mede) laten uitvoeren van (wettelijke) taken die aan Opdrachtgever zijn opgelegd, wordt Opdrachtnemer aangemerkt als 'verwerker' en Opdrachtgever als 'verwerkingsverantwoordelijke'.
- 10.2 Opdrachtnemer en Opdrachtgever sluiten de Verwerkersovereenkomst, welke Verwerkersovereenkomst wordt verlengd in geval van verlenging van de Overeenkomst op grond van artikel 1.2 van deze Overeenkomst en onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1 In afwijking van hetgeen is opgenomen in artikel 10.1 en 10.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever komen partijen overeen dat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst;

1. voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
2. voor schade anders dan die bedoeld in artikel 11.1 sub 1 per gebeurtenis is beperkt tot een bedrag van ten hoogste driemaal de hoogte van de totale, voor de levering van het Klantcontactcentrum en daarbij horende dienstverlening, verschuldigde prijs onder de Overeenkomst, exclusief eventuele verlenging(en) van de Overeenkomst. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Artikel 12. Wijzigen Overeenkomst

- 12.1 Indien Opdrachtgever een wijziging van de Overeenkomst wenselijk acht, zullen Partijen met elkaar in overleg treden alvorens wijziging van de Overeenkomst zal plaatsvinden. Opdrachtnemer zal een verzochte wijziging niet op onredelijke gronden weigeren. Indien wijziging van de Overeenkomst naar het oordeel van Opdrachtnemer gevolgen heeft voor de overeengekomen prijs en/of uitvoeringstermijn, zal zij alvorens aan de wijziging gevolg te geven, Opdrachtgever hieromtrent uiterlijk binnen acht (8) dagen na kennisgeving van de verlangde wijziging schriftelijk informeren. Indien deze gevolgen naar het oordeel van Opdrachtgever onredelijk zijn, of Partijen anderszins niet tot overeenstemming komen over de (gevolgen van) wijziging van de Overeenkomst, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden indien van Opdrachtgever niet gevergd kan worden de Overeenkomst ongewijzigd voort te zetten. Ontbinding op grond van dit artikel geeft Partijen geen recht op vergoeding van schade en/of kosten.
- 12.2 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in de Overeenkomst of de Overeenkomst in gewijzigde vorm uit te voeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van een vertegenwoordigingsbevoegde persoon binnen Opdrachtgever.
- 12.3 Wijzigingen en aanvullingen van deze Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

Artikel 13. Toepasselijkheid Algemene Inkoopvoorwaarden, rangorde, geschiktheidseisen, VOG en Internationale sociale normen

- 13.1 De Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever, als Bijlage 7 aan deze Overeenkomst gehecht, zijn uitdrukkelijk van toepassing op deze Overeenkomst, voor zover hiervan niet wordt afgeweken in de Nota('s) van Inlichtingen, Bijlage 3 van de Overeenkomst. Door ondertekening van deze Overeenkomst aanvaardt Opdrachtnemer de toepasselijkheid van de Algemene Inkoopvoorwaarden.
- 13.2 De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 13.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Overeenkomst en een of meer Bijlagen geldt de volgende rangorde, waarbij de inhoud van een hogergenoemd document prevaleert boven de inhoud van het lager genoemde document;
 - 1. de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 1)
 - 2. de Overeenkomst
 - 3 Optioneel: het verslag van het verificatiegesprek d.d. <<invvoegen>> (Bijlage 2)
 - 4 de Nota('s) van Inlichtingen inhoudende de vragen en antwoorden uit de inlichtingenronde(s) d.d. <datum> (Bijlage 3);
 - 5 het Aanbestedingsdocument met kenmerk SHN 2214 (Bijlage 4), waaronder nadrukkelijk begrepen de gunningseisen die als Bijlage I in het Aanbestedingsdocument zijn opgenomen;
 - 6 de SLA van Opdrachtnemer die als Bijlage <<invvoegen>> in het Aanbestedingsdocument is opgenomen (Bijlage 5);
 - 7. de Inschrijving van Opdrachtnemer d.d. <datum> met nummer <nummer> (Bijlage 6);
 - 8 de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever die als Bijlage N in het Aanbestedingsdocument zijn opgenomen (Bijlage 7);
- 13.4 Opdrachtnemer garandeert dat zij gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoet aan de in het Aanbestedingsdocument en de in de Bijlagen genoemde geschiktheidseisen.
- 13.5 Opdrachtnemer garandeert dat zij gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoet aan de vereisten voor een GVA-verklaring. Opdrachtnemer zal op eerste verzoek van Opdrachtgevers de vereiste GVA-verklaring overleggen. Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan deze garantie dan wel geen gehoor geeft aan het verzoek de gevraagde verklaring te overleggen, hebben Opdrachtgevers

het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen dan wel te ontbinden, zulks ter keuze van Opdrachtgevers, zonder gehouden te zijn voor enige vergoeding van schade jegens Opdrachtnemer.

13.6 Opdrachtnemer zal zich voorts houden aan alle gedragscodes, ICT-reglementen, privacy reglementen en andere huisregels die gelden binnen de organisatie van Opdrachtgevers, welke door Opdrachtgevers aan Opdrachtnemer ter beschikking zullen worden gesteld.

13.7 Opdrachtnemer zal zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst maximaal inspannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies:

- inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);
- inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);
- inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);
- inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).

Meer informatie vindt Opdrachtnemer op de website van het ILO, <http://www.ilo.org/global/lang-en/index.htm>. Opdrachtnemer houdt rekening met de mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (URVM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocul) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn.

Artikel 14. Slotbepalingen

14.1 Kennisgevingen, wijzigingen en aanvullingen die Partijen op grond van deze Overeenkomst aan elkaar zullen doen, dienen schriftelijk, waaronder e-mails begrepen, plaats te vinden.

14.2 Partijen zijn niet bevoegd elkaar te vertegenwoordigen of te verbinden, tenzij daartoe door een Partij uitdrukkelijk schriftelijk toestemming voor is gegeven.

14.3 Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven na het einde van de Overeenkomst bestaan.

14.4 Partijen zullen zich naar beste vermogen inspannen om geschillen in der minne te regelen, alvorens zich tot de rechtbank te wenden. Partijen komen overeen dat elk geschil geëscaleerd zal worden naar de in artikel 9 genoemde contactpersonen die vervolgens 30 (dertig) dagen de tijd hebben om tot overeenstemming te komen, voordat een rechtszaak aanhangig wordt gemaakt of andere rechtsmaatregelen worden getroffen, onverminderd het recht om als de spoedeisendheid dat verlangt, van deze procedure af te wijken.

Ondertekening:

Namens Opdrachtgever Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Nederland

Naam: **Plaats:** **Datum:**

Handtekening:

Namens Opdrachtnemer [...]

Naam: **Plaats:** **Datum:**

Handtekening: