

DIENTSTVERLENINGSOVEREENKOMST

PARTIJEN

- I. de **Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek TNO**,
publiekrechtelijke rechtspersoon op basis van artikel 3 van de TNO-wet, thans kantoorhoudend aan
het Anna van Buerenplein 1, te 2595 DA Den Haag en ingeschreven in het handelsregister van de
Kamer van Koophandel onder nummer 27376655, hierna te noemen TNO;
- II. **[naam]** thans kantoorhoudend aan **[adres]**, te **[(postcode)] [plaats]** en ingeschreven in het
handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer **[nummer]**, hierna te noemen
Leverancier,

hierna gezamenlijk aangeduid als "Partijen"

NEMEN HET NAVOLGENDE MET LETTERS AANGEDUIDE IN OVERWEGING:

- A. TNO heeft een (Europese) aanbesteding gedaan onder de naam Schoonmaakdienstverlening
(regulier, specialistisch, IT hardware), glasbewassing, sanitaire middelen en facilitair medewerker met
kenmerk 2022 FPL/INK 2022 voor Schoonmaakdienstverlening (regulier, specialistisch, IT hardware),
glasbewassing, sanitaire middelen en facilitair medewerker;
- B. TNO heeft Leverancier voldoende geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld om op grond van alle ter
beschikking gestelde informatie tijdens de (Europese) aanbesteding een Offerte in te dienen;
- C. Leverancier heeft op basis van de aanbestedingsprocedure op **[dag/maand/jaar]** een Offerte
uitgebracht;
- D. TNO heeft op basis van de aanbesteding de opdracht tot het uitvoeren van de [Dienst/Diensten]
gegrond aan Leverancier en wenst daartoe onderstaande Overeenkomst met Leverancier te sluiten.

EN VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN HET NAVOLGENDE:

1. Definities

- 1.1 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 IV Diensten 2022

2. Voorwerp van de Overeenkomst

- 2.1 TNO verleent aan Leverancier opdracht tot het verrichten van Diensten overeenkomstig de op basis van de Aanbestedingsstukken door Leverancier uitgebrachte Offerte, tenzij in deze Overeenkomst anders is bepaald.
- 2.2 De Diensten betreffen Schoonmaakdienstverlening (regulier, specialistisch, IT hardware), glasbewassing, sanitaire middelen en facilitair medewerker.
- 2.3 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. deze hoofdtekst van de Overeenkomst;
 2. Nota van Inlichtingen d.d. [dag/maand/jaar];
 3. AIV Diensten 2022;
 4. De Aanbestedingsleidraad TNO met kenmerk 2022 FPL/INK 125 inclusief de daarbij behorende documenten of bijlagen);
 5. door Leverancier aan TNO uitgebrachte Offerte van [dag/maand/jaar].

3. Duur van de Overeenkomst

- 3.1 Deze Overeenkomst komt tot stand door ondertekening van deze Overeenkomst door Partijen. De overeengekomen Diensten worden verricht in de periode van vier (4) jaar; de ingangsdatum is op 1 december 2023 en eindigt, zonder dat opzegging vereist is, van rechtswege op 30 november 2027.

Optiejaren

TNO is gerechtigd, doch niet verplicht, de Overeenkomst zonder wijziging van de voorwaarden eenzijdig te verlengen met vier (4) periodes van één (1) jaar.

Uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de Overeenkomst met inbegrip van de periode waarmee deze is verlengd, zal TNO Leverancier informeren of TNO de Overeenkomst wenst te verlengen.

De maximale looptijd van de Overeenkomst bedraagt derhalve ten hoogste acht (8) jaar en zal ten laatste eindigen op 30 november 2031.

4. Prijs en overige financiële bepalingen

- 4.1 Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Leverancier 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 TNO.

4.2 De Prijs kan na 31 maart 2024 één maal per jaar per 1 april worden bijgesteld. De totale loonkosten per uur (conform tariefopbouw Bijlage A04 Prijzenblad Aanbestedingsstukken) op basis van de in de CAO Schoonmaak- en glazenwassersbedrijf vastgelegde uitgangspunten en voor de overige kosten uit het uurtarief (conform tariefopbouw Bijlage A04 Prijzenblad Aanbestedingsstukken) gelijk aan de CBS-index: (Dienstprijzen CPA 812 Reiniging: index 2015=100). De berekenwijze voor wat betreft de overige kosten uit het uurtarief inzake de prijsindexering is als volgt: (indexcijfer kwartaal 1 huidig jaar – indexcijfer kwartaal 1 voorgaand jaar) / indexcijfer kwartaal 1 voorgaand jaar) * 100% = indexering komend jaar.

5. Contactpersonen en plaats Diensten

- 5.1 Contactpersoon voor TNO is [invullen].
- 5.2 Contactpersoon voor Leverancier is [invullen].
- 5.3 De contactpersonen van Partijen informeren elkaar over ontwikkelingen en veranderingen die redelijkerwijs van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 5.4 Contactpersonen zijn echter niet bevoegd om vertegenwoordigingshandelen te verrichten.

6. Key Performance Indicators (KPI)

- 6.1 LEVERANCIER garandeert TNO dat de diensten zullen worden verricht en de producten zullen worden geleverd conform het bepaalde in deze Overeenkomst. Enige tekortkoming in de uitvoering van de diensten of de levering van de producten zal door LEVERANCIER op aangeven van TNO onverwijld worden hersteld.
- 6.2 LEVERANCIER dient de overeengekomen resultaatgerichte afspraken, welke zijn vastgelegd als Key Performance Indicatoren (KPI's) in het PvE (Bijlage C14 Aanbestedingsleidraad), na te komen. De te hanteren Performance Indicators en minimum performance zijn in het PvE (Bijlage C14 Aanbestedingsleidraad) opgenomen. LEVERANCIER draagt zorg voor het monitoren van de ondergenoemde KPI's per kwartaal (over het afgelopen kwartaal) en het verbeteren daarvan ter optimalisatie van de serviceverlening en medewerkerstevredenheid, zodat de overeengekomen service contractueel wordt nagekomen.
Wanneer er verbeterplannen worden gedefinieerd, als bepaald in 6.4, zal LEVERANCIER zich hieraan conformeren. De scores op de KPI's worden formeel besproken per kwartaal in het kwartaaloverleg met het contractmanagementteam. LEVERANCIER plant hiertoe jaarlijks aan het einde van het jaar de kwartaaloverleggen in voor het opvolgende jaar en nodigt de teamleden van TNO daarvoor per mail uit.
- 6.3 TNO verwacht van LEVERANCIER dat een totaalscore op het behalen van de som van de scores op de KPI's, zoals is opgenomen in het PvE (Bijlage C14 Aanbestedingsleidraad) mogelijk moet zijn en zal dat dus als totaalnorm hanteren voor het behalen van de KPI's of niet.
- 6.4 Als de score op de KPI's beneden de totaalnorm van TNO zijn, zal LEVERANCIER binnen twee weken nadat dit is geconstateerd een verbeterplan voorleggen aan het contractmanagementteam. Binnen

zes (6) maanden dient de gewenste verbetering alsnog gerealiseerd te zijn, conform de totaalnorm en verwachtingen van TNO.

7. Overige Voorwaarden

- 7.1 De toepasselijkheid van de (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Leverancier is uitgesloten.
- 7.2 Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 7.3 In afwijking van artikel 25.1 van de IV Diensten 2022 is de in dat artikel bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot €2.500.000 per gebeurtenis met een maximum van €5.000.000 per jaar.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN IN TWEEVOUD OPGEMAAKT EN ONDERTEKEND TE [...],

LEVERANCIER NAAM: FUNCTIE: DATUM: PLAATS:	TNO NAAM: FUNCTIE: DATUM: PLAATS:
	TNO NAAM: FUNCTIE: DATUM: PLAATS:

[Bijlagen]