

Bijlage 6

Overeenkomst

behorend bij de

Uitnodiging tot Inschrijving

ten behoeve van de Europese aanbesteding voor

Klantcommunicatie

Volgens de openbare procedure

(Aanbestedingswet 2012, versie juli 2016)



Inhoud

1. Definities	4
2. Inhoud en reikwijdte van de Opdracht	4
3. Van toepassing zijnde voorwaarden	5
4. Overeenkomstdocumenten en bijlagen	5
5. Duur van de Overeenkomst	5
6. Nadere Overeenkomst	5
7. Prijs en betaling	6
8. Evaluaties en contactpersonen	7
9. Nakoming, Tekortkoming en Ontbinding	7
10. Wijzigingen	7
11. Registratie en informatie	7
12. Verzekeren	7
13. Aansprakelijkheid en geschillen	8
14. Algemene en bijzondere voorwaarden	8
15. Bijlagen	9



ONDERGETEKENDEN:

De Regionale Belasting Groep te dezen gevestigd aan de Spoorstraat 7 te Schiedam vertegenwoordigd door de heer H.B. Sigmond, Algemeen Directeur van de Regionale Belasting Groep. Hierna te noemen: Opdrachtgever

en

<.....>, gevestigd aan de <.....> (.....) te <.....> te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de <.....>, in functie als <.....> de in zijn/haar hoedanigheid van hierna te noemen: Opdrachtnemer

Hierna tezamen aan te duiden als: Partijen.

IN AANMERKING NEMENDE DAT:

- De overeenkomst met de huidige leverancier voor Klantcommunicatie expireert;
- De RBG als aanbestedende dienst een openbare Europese aanbestedingsprocedure heeft gehouden voor een nieuwe Overeenkomst voor Klantcommunicatie om diverse werkzaamheden uit te laten voeren.
- De gunning heeft plaatsgevonden op basis van de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (hierna BPKV);
- Partijen de afspraken met betrekking tot de dienstverlening willen vastleggen in deze Overeenkomst.

Komen als volgt overeen:

1. Definities

In deze Overeenkomst en haar Bijlagen worden een aantal definities met een beginhoofdletter gebruikt, niet alle begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Bij deze definities hoort de betekenis die omschreven is in Bijlage 2 bij de Utl Definities en afkortingen.

2. Inhoud en reikwijdte van de Opdracht

De RBG wil de dienstverlening inrichten volgens een regiemodel waarbij er een Opdrachtnemer wordt gezocht met een passende partnerhouding. Een relatie waarbij in gezamenlijkheid wordt gekeken hoe de dienstverlening richting de klant verbeterd kan worden en waarbij de partner zijn/haar kennis gebruikt en deelt met Opdrachtgever.

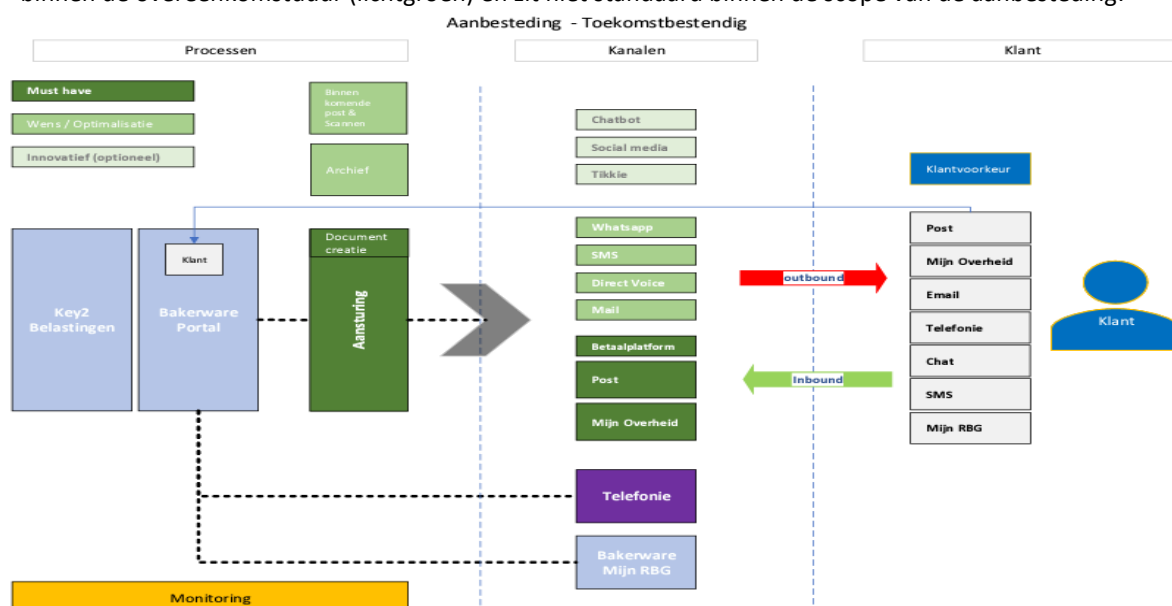
De scope van deze aanbesteding betreft de aanschaf, implementatie en het beheer en onderhoud van een klantcommunicatie oplossing voor alle soorten klantuitingen, zowel digitaal als fysiek. In de gewenste toekomstige situatie staat de klant en klantvraag centraal. Aangezien onze klant niet voor ons kan kiezen, ligt de focus vooral op het ontzorgen van de klant. De klant kan eenvoudig zaken zelf regelen dan wel contact opnemen waar nodig of wenselijk is.

Onze medewerkers met klantcontact worden ondersteund door de systemen en klantcommunicatie kanalen om onze klanten in één keer goed te bedienen. Onze klanten worden herkend en erkend, dus als de klant contact met ons opneemt dan weten we wie de klant is en kennen we de relevante klantsituatie. De medewerker heeft in één oogopslag een compleet klantbeeld tot zijn beschikking zodat de klant snel, juist en zorgvuldig geholpen kan worden.

De RBG wil toewerken naar een Omnichannel klantbediening, oftewel het bereiken van individuele klanten via verschillende kanalen. Primair werkt de RBG al met MijnOverheid, betaalplatform en print per post. Tijdens de overeenkomstduur wil de RBG o.a. Whatsapp (niet zijnde een social media platform), SMS, direct voice, mail en chat operationeel hebben. In de toekomst kunnen daar eventueel ook social media en chatbot onderdeel van uit gaan maken. In onderstaand overzicht is aangegeven of het communicatiekanaal (primair) bedoeld is voor outbound of inbound contact of beide. Technisch moet zowel outbound als inbound contact mogelijk zijn.

RBG wil dit gefaseerd doorvoeren:

1. Fase 1, Must have-fase: dit betreft het huidig proces (zie paragraaf 1.5), zijnde fysieke- en digitale- verzending (via MijnOverheid), én documentcreatie, aansturingsysteem en het betaalplatform (donkergroen);
2. Fase 2, Optimalisatie-fase: archief-module, scan-module, verwerking binnenkomende post als ook verzending via Whatsapp, sms, direct voice, mail en chat (groen);
3. Fase 3, Innovatieve-fase: social media, tikkie en chatbot. Deze laatste fase, fase 3, betreft een optionele fase binnen de overeenkomstduur (lichtgroen) en zit niet standaard binnen de scope van de aanbesteding.





De klant kiest het voorkeurskanaal binnen de beschikbare klantcommunicatiekanalen. Klanten kunnen via het aansturingssysteem via vooraf gedefinieerde business rules worden benaderd via het voorkeurskanaal. Vice versa geldt dit ook, klanten die hier voorkeur aan geven kunnen door middel van selfservice via verschillende communicatiekanalen (bijvoorbeeld via e-mail, whatsapp, sms) zelf hun zaken regelen; als de klant er via een bepaald kanaal niet uitkomt, dan is er een naadloze overgang naar een ander kanaal mogelijk.

De volledige omschrijving van de dienstverlening is beschreven in de Uitnodiging tot Inschrijving (hierna: Utl) en haar Bijlagen en de Nota van Inlichtingen die onlosmakelijk onderdeel uitmaken van dit overeenkomst. Gedurende de looptijd van dit overeenkomst is Opdrachtnemer verplicht aan Opdrachtgever te leveren, overeenkomstig de Utl en haar Bijlagen, de Nota van Inlichtingen, de ingediende Inschrijving van Opdrachtnemer d.d. 15 oktober 2019 en de voorwaarden en bepalingen van dit overeenkomst inclusief Bijlagen.

3. Van toepassing zijnde voorwaarden

De Algemene Inkoopvoorwaarden van de RBG zijn op dit overeenkomst van toepassing, zie Bijlage 1. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden zoals gehanteerd door de Opdrachtnemer wordt hiermee uitdrukkelijk uitgesloten.

4. Overeenkomstdocumenten en bijlagen

De volgende overeenkomstdocumenten (zijn als Bijlage opgenomen en) omschrijven in onderlinge samenhang de rechten en plichten die voor Partijen uit dit overeenkomst voortvloeien:

1. Deze ondertekende Overeenkomst;
2. Algemene Inkoopvoorwaarden van de RBG - 14 mei 2019 - aktenummer 16/2019;
3. Verwerkersovereenkomst Klantcommunicatie;
4. Overeengekomen prijzen;
5. Nota van Inlichtingen, d.d. 2023;
6. De Utl en haar Bijlagen, versie d.d. 2023.
7. De door de Opdrachtnemer gedane Inschrijving, d.d. 2023.

In geval van strijdigheid tussen gestelde overeenkomstdocumenten prevaleert het hoger vermelde document boven het lager vermelde document. Bij tegenstrijdigheden tussen dezelfde documenten prevaleert de meest recente versie van het document.

5. Duur van de Overeenkomst

Dit overeenkomst treedt in werking op .. 2023 en eindigt van rechtswege op .. 202.. Dit overeenkomst kan onder gelijklopende condities vervolgens nog drie (3) maal met twee (2) jaar worden verlengd. Indien van alle verlengingen gebruik wordt gemaakt loopt het overeenkomst van rechtswege op .. 20.. af. Indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlenging zal Opdrachtgever dit uiterlijk 3 maanden voor afloop van het overeenkomst kenbaar maken aan Opdrachtnemer.

6. Nadere Overeenkomst

Indien Opdrachtgever een nadere Opdracht wil plaatsen (bijvoorbeeld voor fase 2) bij Opdrachtnemer uit hoofde van deze overeenkomst dan komt er met betrekking tot die nadere Opdracht tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer een Nadere Overeenkomst tot stand. De dienstverlening vindt uitsluitend en alleen plaats nadat ter zake tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer een Nadere Overeenkomst is gesloten

Opdrachtgever dient een verzoek tot een andere Opdracht in bij de Opdrachtnemer. In het verzoek zal Opdrachtgever de informatie verschaffen die de Opdrachtnemer nodig heeft om de gewenste nadere Opdracht te kunnen leveren, waaronder, maar niet beperkt tot:

- Informatie over de nadere Opdracht;
- Een specificatie van de aard en (indien mogelijk) de omvang van de uit te voeren nadere Opdracht;
- Aantal te verwachten uren per week benodigd voor de uitvoer van de nadere Opdracht;
- Locatie van de werkzaamheden;
- Naam aanspreekpunt vanuit de RBG; en
- Aanvangsdatum, (vermoedelijke) einddatum of een nadere opsplitsing in fases van de nadere Opdracht.



De Opdrachtnemer dient op basis van de door Opdrachtgever aangeleverde informatie, binnen een vastgestelde reactietermijn een nadere offerte in te dienen gebaseerd op de in dit overeenkomst vastgelegde condities. Voor het afsluiten van Nadere Overeenkomsten is Opdrachtgever geen kosten verschuldigd.

7. Prijs en betaling

Opdrachtnemer dient de facturen elektronische te versturen.

Wijze van facturatie

Facturatie voor de dienstverlening van Klantcommunicatie vindt plaats per kalendermaand waarbij op de factuur een specificatie staat van de geleverde dienst. Dit is na de implementatie van fase 1. Facturatie vindt achteraf plaats per kalendermaand en voldoet minimaal aan de volgende factuureisen naast de wettelijke eisen:

- De kalendermaand waarop factuur betrekking heeft;
- Gespecificeerd per dienst en;
- De Prijs per eenheid.

De overeengekomen Prijs kan telkens na het verstrijken van een periode van 12 maanden, gerekend vanaf 1 januari van het desbetreffende kalenderjaar en voor het eerst op 1 januari 2025, worden gewijzigd met een percentage maximaal gelijk aan het indexcijfer 'CAO lonen per uur exclusief bijzondere beloning voor de zakelijke Dienstverlening (Sbi 2010)' zoals gepubliceerd door het CBS met 2010=100 als basis.

<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=82838ned&D1=2,9&D2=0&D3=34&D4=0&D5=31,48,65,82&HDR=T,G1&STB=G2,G3,G4&VW=T>

De berekening zal als volgt worden gemaakt:

Indexcijfer van kwartaal 3 van afgelopen jaar

----- % x 100 - 100 =

Indexcijfer van kwartaal 3 van voorlaatste jaar.

Indien de Opdracht als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer niet voldoet aan de service levels uit de SLA, vindt korting plaats op de Prijs overeenkomstig de volgende regeling:

- Bij het zes keer niet behalen van de overeengekomen normen t.a.v. vastgestelde Opdracht indicatoren (KPI's), gemeten over 12 kalendermaanden, verbeurt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een direct opeisbare en niet voor compensatie vatbare boete ten bedrage van 10% van de over de betreffende kalendermaand van de in rekening gebrachte Prijs van de diensten binnen Klantcommunicatie. Deze boete zal op het eerstvolgende factuurbedrag in mindering worden gebracht.
- De KPI's waarop de korting van toepassing is zijn alle genoemde KPI's uit de SLA.
- In het geval Opdrachtnemer in enige maand een boete heeft verbeurt vanwege het niet behalen van één van de overeengekomen normen ten aanzien van de vastgestelde KPI's, als in de tweede alinea van dit lid bedoeld, maar in de periode van drie maanden daarop volgend wel voldoet aan de overeengekomen normen, kan de Opdrachtgever besluiten de eerder verbeurde boete (over een periode van één maand) ongedaan te maken. Dit besluit wordt uitsluitend door Opdrachtgever beoordeeld en genomen.
- Het recht op boete laat ten alle tijden het recht om nakoming van het in de SLA bepaalde, dan wel vervangende schadevergoeding te vorderen, onverlet.

Partijen komen geen bonus/malusregeling overeen voor de uitvoer van de dienstverlening behalve de hierboven genoemde malus met betrekking tot het niet voldoen aan de SLA. Opdrachtgever kan besluiten af te zien van het opnemen van een bonus/malus regeling in een project- of nadere overeenkomst.

Facturatie implementatie fase 1.

De facturatie voor de implementatie fase 1 vindt als volgt plaats:

- | | |
|---|-----|
| 1. Bij ondertekening Overeenkomst | 25% |
| 2. Na schriftelijk akkoord door de RBG van de technische realisatie en inrichtings- en opleidingsfase | 25% |
| 3. Na schriftelijk akkoord door de RBG van de acceptatiefase | 35% |
| 4. Na schriftelijke decharge (na afronding nazorgfase) door de RBG | 15% |

Kosten voor projectmanagement en voor oplevering van de documentatie zit in bovenstaande verwerkt.



8. Evaluaties en contactpersonen

Zowel Opdrachtgever als de Opdrachtnemer dient een contactpersoon of contactpersonen aan te wijzen. Deze personen onderhouden de contacten over de (operationele) uitvoering van het overeenkomst en voeren evaluatiegesprekken e.d. De werkzaamheden die hiermee samenhangen, kunnen niet in rekening worden gebracht.

De contactpersonen bij Opdrachtgever zijn:

Overeenkomst eigenaar: [REDACTED]

Overeenkomst manager: [REDACTED]

De contactpersoon bij Opdrachtnemer is:

Overeenkomst eigenaar: [REDACTED]

Overeenkomst manager: [REDACTED]

9. Nakoming, Tekortkoming en Ontbinding

In aanvulling op het bepaalde in de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever komen Partijen het volgende overeen:

Indien blijkt dat de beantwoording (Inschrijving van Opdrachtnemer) op de Utl en haar Bijlagen (inclusief de Nota van Inlichtingen) door de Opdrachtnemer onjuist en/of onvolledig is gedaan, wat geleid zou kunnen hebben tot uitsluiting in het kader van de aanbestedingsprocedure, wordt het overeenkomst ontbonden en is de Opdrachtnemer aansprakelijk voor alle bij Opdrachtgever opgetreden en optredende schade die hiervan het gevolg is. Reeds door Partijen verrichte prestaties worden niet door de ontbinding getroffen.

Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van het overeenkomst te blijven voldoen aan de gestelde eisen uit de Utl en haar Bijlagen en dient dit conform haar Inschrijving uit te voeren. Wijzigingen hierin kunnen voor Opdrachtgever reden zijn tot ontbinding van het overeenkomst. Partijen zijn verplicht elkaar onmiddellijk op de hoogte te stellen zodra één van de hiervoor omschreven feiten of omstandigheden zich voordoet.

In geval van beëindiging (ook als gevolg van opzegging) van het overeenkomst werkt de Opdrachtnemer mee aan de continuïteit van een nog uitstaande Opdracht en aan een eventueel noodzakelijke overdracht aan een andere, door Opdrachtgever, nieuw gecontracteerde Opdrachtnemer.

10. Wijzigingen

Wijzigingen van het overeenkomst, alsmede aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk door daartoe bevoegde personen zijn overeengekomen, door beide Partijen zijn goedgekeurd door middel van ondertekening en als addendum zijn toegevoegd aan dit overeenkomst.

11. Registratie en informatie

Partijen verschaffen elkaar desgevraagd informatie die zij redelijkerwijs behoeven voor de in dit overeenkomst aangegane verplichtingen. Opdrachtnemer en Opdrachtgever informeren elkaar, zoveel mogelijk vooraf, over relevante ontwikkelingen met betrekking tot ieders bedrijfsvoering (waaronder fusies, overdracht activiteiten, verandering in zeggenschap e.d.).

12. Verzekeren

Op basis van de verwachte omzet en aantal Opdrachten, van de verzekering tenminste € 500.000 per gebeurtenis te zijn en € 1.250.000 per jaar alsmede de af te geven vrijwaring. Op eerste verzoek geeft Opdrachtnemer aan Opdrachtgever inzage in de daartoe strekkende polis of certificaat.

Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade welke tijdens de uitvoering van het overeenkomst aan personen of eigendommen van personen wordt toegebracht en te wijten is aan nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van Opdrachtnemer, zijn Personeel of zijn onderaannemer(s). Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van deze aanspraken.

Opdrachtnemer heeft zich verzekerd en zal zich verzekerd houden tot het bedrag/de bedragen als genoemd voor de navolgende risico's: a. wettelijke aansprakelijkheid; en b. bedrijfsaansprakelijkheid.



13. Aansprakelijkheid en geschillen

Mochten Partijen zich beroepen op hun opschortingsrecht voor zover hen dat recht toekomt dan wel mocht uitvoering van het overeenkomst anderszins worden opgeschort, dan komen Partijen hierbij overeen dat dit geen opschortende werking van de looptijd van dit overeenkomst tot gevolg zal hebben, maar de einddatum van het overeenkomst gehandhaafd blijft alsmede alle hieruit voortvloeiende verplichtingen.

De aansprakelijkheid voor schade voor Opdrachtnemer per gebeurtenis/geval is beperkt tot € 500.000,00 en per jaar beperkt is tot € 1.250.000,00. Indien er schade wordt veroorzaakt door Opdrachtnemer bij de verwerking van persoonsgegevens dan prevaleert de aansprakelijkheidsclausule uit de Verwerkersovereenkomst boven deze clausule.

14. Algemene en bijzondere voorwaarden

Indien bij vijf (5) keer binnen een aaneengesloten tijdsblok van 12 maanden de normen uit de SLA niet worden gehaald heeft Opdrachtgever het recht om kosteloos tot beëindiging van de gehele Overeenkomst over te gaan, met dien verstande dat direct na het voordoen hiervan door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een formele ingebrekestelling wordt gestuurd. Indien binnen 6 maanden na deze ingebrekestelling het nog drie (3) keer voorkomt dat de normen uit de SLA niet worden gehaald dan is Opdrachtgever gerechtigd om kosteloos tot beëindiging van de gehele Overeenkomst over te gaan met een opzegtermijn van 3 maanden. Wanneer de Overeenkomst wordt beëindigd heeft Opdrachtgever recht op vergoeding van het geldelijke verlies dat door een dergelijke beëindiging van de Overeenkomst mocht ontstaan.

Zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij, zijn Partijen niet gerechtigd de verplichtingen (of enig deel daarvan) binnen het kader van deze Overeenkomst en onderliggende Overeenkomsten aan derden over te dragen, door derden te laten uitvoeren of aan derden uit te besteden, één en ander met uitzondering van het transport. In alle gevallen geldt dat Opdrachtnemer bij beëindiging van de Overeenkomst en onderliggende Overeenkomsten gehouden is om inzicht in, documentatie van en training over de beheerde voorzieningen, de Dienstverlening en de processen en al hetgeen eventueel verder voortvloeit uit de Overeenkomst en onderliggende Overeenkomsten te geven aan opvolger van Opdrachtnemer.

Bij beëindiging van de Overeenkomst en/of een onderliggende Overeenkomst is Opdrachtnemer verplicht medewerking te verlenen aan de Implementatie naar de opvolger van Opdrachtnemer met een maximale termijn van 3 maanden. Alle bestanden, documenten en registraties (bij voorkeur elektronisch) die nodig zijn om de Dienstverlening uit te voeren worden door Opdrachtnemer aan de opvolger van Opdrachtnemer overgedragen. De extra kosten voor een dergelijke overdracht bij beëindiging zullen tussen Partijen in alle redelijkheid en billijkheid worden verrekend en zo nodig door een onafhankelijke door Partijen in gezamenlijk overleg te benoemen derde worden vastgesteld.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend op 2023:

De Regionale Belasting Groep

.....

Door: dhr. H.B. Sigmond
Titel: Algemeen directeur
Plaats: Schiedam
Datum:

Door:
Titel:
Plaats:
Datum:



15. Bijlagen

De Bijlagen bestaan uit de volgende documenten:

1. Algemene Inkoopvoorwaarden van de RBG - 14 mei 2019 - aktenummer 16/2019;
2. Verwerkersovereenkomst Klantcommunicatie;
3. Overeengekomen prijzen;
4. Nota van Inlichtingen, d.d. 2023;
5. De Utl en haar Bijlagen, versie d.d. 2023.
6. De door de Opdrachtnemer gedane Inschrijving, d.d. 2023.