

Concept-dienstverleningsovereenkomst

Contact Center as a Service (CCaaS) applicatie



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 één Opdrachtnemer wenst te contracteren voor het voorzien van een werkende en beheerde Contact Center as a Service (CCaaS) applicatie, waarbij het huidige systeem wordt vervangen, er sprake is van een soepele overgang en nieuwe functionaliteiten kunnen worden toegevoegd;
2. Opdrachtgever hiervoor gebruik wenst te maken van een dienstverleningsovereenkomst met één Opdrachtnemer die beschikt over de nodige deskundigheid en ervaring;
3. Een Europese openbare aanbesteding voor de gunning van deze dienstverleningsovereenkomst heeft plaatsgevonden;
4. Opdrachtgever op basis van de Inschrijving van Inschrijver 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 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 bij IT-overeenkomsten (ARBIT-2022). In aanvulling hierop gelden de volgende definities:

Diensten:	Het uitvoeren van werkzaamheden voor de Contact Center as a Services (CCaaS) applicatie conform het daarover gestelde in de aanbestedingsleidraad van Opdrachtgever en de Inschrijving van Opdrachtnemer.
Overeenkomst:	Dit document.

Artikel 2. Onderwerp van de dienstverleningsovereenkomst

- 2.1 Opdrachtnemer verplicht zich jegens Opdrachtgever tot het voorzien van een werkende en beheerde CCaaS applicatie, waarbij het huidige systeem wordt vervangen, er sprake is van een soepele overgang en nieuwe functionaliteiten kunnen worden toegevoegd, 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. de nota van inlichtingen 2 d.d. <...>;
 3. de nota van inlichtingen 1 d.d. <...>;
 4. de Aanbestedingsleidraad en Bijlagen, waaronder het Programma van wensen en eisen d.d. <...>;
 5. de ARBIT-2022;
 6. De verwerkersovereenkomst;
 7. de door Opdrachtnemer ingediende Inschrijving d.d. <...>;
 8. de SLA 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. De definitieve verwerkersovereenkomst wordt aan deze dienstverleningsovereenkomst toegevoegd.

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 de implementatie periode (november 2023) en vervolgens voor een gebruiksperiode van 36 maanden, ingaand op 1 december 2023 en derhalve eindigend op 30 november 2026.
- 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 24 maanden, door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtnemer.
- 3.3 Opdrachtnemer dient 6 maanden voor het verlopen van de contracttermijn proactief te informeren bij Opdrachtgever of zij van de verlengingsoptie gebruik wenst te maken. De eerste verlengingsoptie kan Opdrachtgever eenzijdig afroepen. Voor de 2e verlengingsoptie is wederzijdse instemming vereist. Indien Opdrachtnemer niet wenst te verlengen dient zij dit minimaal 9 maanden tevoren schriftelijk kenbaar te maken bij Opdrachtgever zodat deze nog de tijd heeft een nieuwe leverancier te contracteren. Indien Opdrachtgever niet

wenst te verlengen zal zij dit uiterlijk 3 maanden voor het einde van de looptijd bekend stellen. Indien er niet wordt verlengd eindigt de Overeenkomst van rechtswege. Deze kennisgeving vindt uiterlijk drie maanden voor afloop van de initiële dan wel de verlengde looptijd van de dienstverleningsovereenkomst plaats.

- 3.4 Opdrachtgever heeft het recht om deze dienstverleningsovereenkomst gedurende de looptijd tussentijds op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twaalf maanden. Opzegging geschiedt schriftelijk door Opdrachtgever.

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 4.2, welke onderdeel uitmaakt van de Inschrijving van Opdrachtnemer. Andersoortige kosten kunnen niet in rekening worden gebracht, tenzij daar vooraf duidelijkheid in is gegeven en Opdrachtgever daarmee uitdrukkelijk instemt. De prijzen en tarieven zijn all-in, dus inclusief de verdiensten en overhead van Opdrachtnemer, reiskosten, etc., doch exclusief btw.
- 4.2 De hieronder vermelde, vaste tarieven gelden op basis van de Offerte van Opdrachtnemer:

Onderdeel	Tarief (excl. BTW)
Kosten implementatie	€ <...> eenmalig
Kosten trainingen implementatie	€ <...> eenmalig
Kosten exit	€ <...> eenmalig
Kosten licenties (assignables of concurrent)	€ <...> per maand
Beheerkosten (SLA)	€ <...> per maand
Consultancy	€ <...> per uur senior € <...> per uur medior € <...> per uur junior

- ~~4.3~~ De tarieven voor de implementatie en exit worden op basis van de werkelijk gemaakte kosten op nacalculatie gefactureerd, met een maximum van de inschrijfprijs voor dit onderdeel.
- 4.4 De (geïndexeerde) kosten voor de exit mogen enkel na exit in rekening worden gebracht. De exitkosten moeten gebaseerd zijn op de situatie direct na implementatie. Afwijkingen bij een werkelijke exit dienen te worden besproken met Opdrachtgever, waarna bepaald kan worden dat de kosten voor de exit uiteindelijk tot een ander bedrag kan leiden.
- 4.5 De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven kunnen jaarlijks in januari worden geïndexeerd. Indexering is voor het eerst per 1 januari 2025 mogelijk en daarna maximaal eenmaal per kalenderjaar overeenkomstig Dienstenprijsindex (DPI) (<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/8376oNED/table?ts=1555407598638>).
- 4.6 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 kwartaal van het voorgaande jaar. Indien het indexcijfer van kwartaal drie 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 $(103 / 102 = 1,01 * 100\%)$

Dit betekent dat het tarief in dit geval geïndexeerd mag worden met 1,00%.

- 4.7 De wijziging wordt niet eerder doorgevoerd dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, waarbij een verzoek telkens uiterlijk 1 december vooraf dient te worden ingediend bij Opdrachtgever.

- 4.8 Opdrachtnemer dient te factureren conform het gestelde in artikel 14 van de ARBIT-2022 en de eisen die Opdrachtgever hieraan stelt. Opdrachtnemer dient facturen per e-mail te verzenden naar invoice@juridischloket.nl, onder vermelding van een PO nummer. 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:
Abdel Ait Hammou	aaithammououali@juridischloket.nl

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

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

- 5.3 De contactpersoon van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift en is op werkdagen tijdens kantooruren (9.00-17.00 uur) direct bereikbaar voor Opdrachtgever, in ieder geval telefonisch.
- 5.4 Opdrachtnemer is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niet gerechtigd de contactpersonen die aan zijn zijde zijn belast met de uitvoering van de werkzaamheden tijdelijk of definitief te vervangen. Opdrachtnemer draagt indien van toepassing zorg voor een goede overdracht naar de nieuwe contactpersoon.
- 5.5 Opdrachtnemer dient minimaal één keer per jaar strategisch overleg te hebben met Opdrachtgever en minimaal éénmaal per kwartaal op tactisch niveau overleg te hebben om en zijn prestaties te evalueren alsmede zich op de hoogte stellen van ontwikkelingen, bijvoorbeeld nieuwe functionaliteiten, tenzij uitdrukkelijk anders nader overeengekomen.
- 5.6 Indien Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet vindt op eerste verzoek van Opdrachtgever kosteloos additioneel overleg plaats op locatie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer erkent dat uit hoofde van het beoogde strategisch partnerschap een proactieve houding mag worden verwacht.
- 5.7 Communicatie vindt plaats conform het bovenstaande. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, indien daar naar haar inzicht aanleiding toe is, de frequentie van overleggen kosteloos te verhogen.

Artikel 6. Aansprakelijkheidsverzekering

- 6.1 Opdrachtnemer beschikt over een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal € 500.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 per jaar.

Artikel 7. Geheimhoudingsverplichting

- 7.1. 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 8. Slotbepalingen

- 8.1. 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.
- 8.2. Op de dienstverleningsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle communicatie en correspondentie geschieden in de Nederlandse taal.
- 8.3. Op deze dienstverleningsovereenkomst zijn uitsluitend van toepassing de "Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomsten (ARBIT-2022)" (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.
- 8.4. Wijzigingen of veranderingen van deze dienstverleningsovereenkomst zullen Partijen slechts binden, indien deze wijzigingen of veranderingen schriftelijk worden overeengekomen en zijn ondertekend.
- 8.5. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst moet Opdrachtnemer voldoen aan de geschiktheidseisen inzake financiële en economische draagkracht zoals gehanteerd in de aanbestedingsfase en zoals vermeld in de Aanbestedingsstukken van Opdrachtgever. Dit betekent dat Opdrachtnemer geen signalen mag hebben dat de continuïteit van zijn onderneming in het geding is. Opdrachtnemer is verplicht een signaal af te geven indien een situatie dreigt waarbij de norm dreigt te worden overschreden in negatieve zin
- 8.6. 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.
- 8.7. 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,

namens deze,

<...>
<...>

<...>, d.d.

<...>

namens deze,

<...>
<...>