

OVEREENKOMST CALLCENTER

De ondergetekenden:

1. Bedrijfsvoeringsorganisatie (BVO) Valleihopper, namens de regio Foodvalley gemeenten (Barneveld, Ede, Nijkerk, Renswoude, Rhenen, Scherpenzeel, Veenendaal en Wageningen), gevestigd te Barneveld, Raadhuisplein 2, 3771 ER / Postbus 63, 3770 AB, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam en functie], hierna te noemen: "Opdrachtgever";

En

2. De [naam] statutair gevestigd te [plaatsnaam, adres] en kantoorhoudende te [plaatsnaam] in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam en functie], hierna te noemen: "Opdrachtnemer",

ondergetekenden sub. 1 en sub. 2 hierna ook te noemen Partij en gezamenlijk ook te noemen Partijen;

Overwegingen:

- VAV Valleihopper is een Collectief Vraagafhankelijk Vervoersysteem.
- Opdrachtgever heeft besloten de Callcentertaken en de rituitvoering van VAV Valleihopper te scheiden.
- Opdrachtgever acht het wenselijk dat de ritaanname wordt verricht door een professioneel en onafhankelijk opererende Opdrachtnemer.
- Opdrachtgever heeft voor de opdracht een openbare Europese aanbestedingsprocedure uitgeschreven.
- Opdrachtnemer heeft op [datum] een inschrijving gedaan voor de Callcentertaken van VAV Valleihopper.
- De inschrijving van Opdrachtnemer is aangemerkt als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding.
- Opdrachtnemer heeft op grond van zijn inschrijving de opdracht Callcenter VAV Valleihopper gegund gekregen.

Komen overeen:

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Op deze overeenkomst zijn de begripsomschrijvingen, zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen Europese aanbesteding Callcenter en vervoer VAV Valleihopper (TenderNed kenmerk 463058) van toepassing.

Artikel 2 Algemene bepalingen

- 1) De volgende documenten maken deel uit van deze overeenkomst:

Bijlage I	Nota's van inlichtingen d.d.[datum] met kenmerk [kenmerk]
Bijlage II	Aanbestedingsleidraad Europese aanbesteding Callcenter en vervoer VAV Valleihopper (inclusief alle bijlagen) d.d. [datum], TenderNed kenmerk 463058
Bijlage III	Programma van Eisen
Bijlage IV	Algemene Inkoopvoorwaarden Barneveld
Bijlage V	Inschrijving van Opdrachtnemer d.d. [datum] met kenmerk [kenmerk].

- 2) Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert als eerste deze overeenkomst en daarna geldt dat het hierboven eerder genoemde document boven het later genoemde prevaleert.

Artikel 3 Opdracht

Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer opdracht tot het verrichten van diensten overeenkomstig de op basis van de Aanbestedingsleidraad VAV Valleihopper d.d. [...datum...], kenmerk , (Bijlage II) door Opdrachtnemer uitgebrachte inschrijving d.d. [...datum...], kenmerk(Bijlage IV), welke opdracht Opdrachtnemer bij dezen aanvaardt, een en ander voor zover daarvan niet in deze Overeenkomst wordt afgeweken.

Artikel 4 Inwerkingtreding en duur van de overeenkomst

- 1) De overeenkomst treedt in werking op 1 januari 2025 en wordt gesloten met een vaste looptijd van vijf (5) jaar. De overeenkomst kan op verzoek van Opdrachtgever daarna drie (3) maal met één (1) jaar verlengd worden. De Opdrachtnemer is verplicht hier gehoor aan te geven. De overeenkomst eindigt daarom van rechtswege op 31 december 2032.
- 2) Opdrachtnemer begint op 1 januari 2025 met de uitvoering van de overeenkomst.
- 3) De overeenkomst kan niet verlengd worden en eindigt vanwege rechtswege na 31 december 2032.
- 4) Als bij het expireren van de overeenkomst in 2029, 2030, 2031 en 2032 de nieuwe contractant (om wat voor reden dan ook) nog niet gereed is om de nieuwe overeenkomst uit te voeren dan is Opdrachtnemer verplicht om nog maximaal zes maanden, vanaf het moment dat onderhavige overeenkomst met de Opdrachtnemer afloopt, de onderhavige overeenkomst onder dezelfde voorwaarden en condities uit te voeren. De opdrachtgever informeert opdrachtnemer schriftelijk minimaal zes (6) maanden voor het einde van de looptijd van de overeenkomst over de eventuele verlenging.

Artikel 5 Prijs en betaling door de Opdrachtgever

- 1) De vergoeding voor de ritaanname is €, [prijs] excl. BTW per declarabele rit.
- 2) De vergoeding voor de verstrekking van één reisadvies is €, [prijs] excl. BTW per uitgebracht reisadvies.
- 3) De prijzen hebben betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst te verrichten dienstverlening en zijn inclusief alle eventueel bijkomende kosten.
- 4) De indexering op de overeengekomen contractprijzen vindt jaarlijks plaats, voor het eerst per 1 januari 2025. De index is de CPI index alle huishoudens (2015=100) (van de maand oktober voor het voorgaande jaar) en wordt toegepast op 2 decimalen.
- 5) Betaling geschiedt maandelijks achteraf door de Opdrachtgever op basis van door de Opdrachtnemer ingediende gespecificeerde facturen. De Opdrachtgever zal uiterlijk binnen 15 dagen na controle en acceptatie van de factuur de betaling verrichten.
- 6) Betaling door de Opdrachtgever als bedoeld in het vorige lid laat onverlet de bevoegdheid van Opdrachtgever tot terugvordering, voor zover na betaling (op grond van een uitgevoerde controle of anderszins) komt vast te staan dat Opdrachtgever (een deel van) een factuur zonder grond heeft voldaan.
- 7) Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten. Het recht van opschorting komt niet toe aan Opdrachtnemer.
- 8) Opdrachtgever is bevoegd om eventueel door Opdrachtnemer uit hoofde van de overeenkomst verschuldigd geworden boetes, malussen of schadevergoedingen te verrekenen met facturen van de Opdrachtnemer. Het recht van verrekening komt niet toe aan Opdrachtnemer.

Artikel 6 Onderaanneming

- 1) Bij het uitvoeren van de Overeenkomst maakt Opdrachtnemer slechts na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever gebruik van de diensten van derden tenzij dit al in de inschrijving is opgenomen. Inschakeling van andere derden (onderaannemer(s)) dan in de inschrijving opgenomen is alleen mogelijk indien Opdrachtgever daar schriftelijk toestemming voor heeft verleend. Aan de toestemming kan Opdrachtgever voorwaarden verbinden.
- 2) De door Opdrachtgever verleende toestemming laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- en socialeverzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen.

Artikel 7 Vrijwaringen

Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor het verhaal van belastingen, premies, enzovoorts in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid en verbindt zich eventueel op de Opdrachtgever verhaalde bedragen volledig te vergoeden.

Artikel 8 Overmacht

- 1) Als één van de partijen ten gevolge van overmacht gedurende een periode van meer dan 14 dagen tekort schiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit deze overeenkomst, waardoor de continuïteit van VAV De Valleihopper in gevaar komt, heeft de andere partij het recht de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding ontstaat.
- 2) Voor een geslaagd beroep op overmacht geldt dat sprake moet zijn van (art. 6:75 BW):
Een tekortkoming die de schuldenaar niet kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of evenmin volgens de in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 3) Van overmacht is in ieder geval geen sprake bij: gebrek aan personeel of materieel, niet landelijke stakingen, ziekte van personeel, tekortkoming in de nakoming van door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden, liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van de Opdrachtnemer.
- 4) Een beroep op overmacht dient door Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontstaan van de overmacht situatie aan Opdrachtgever schriftelijk te worden gemeld, bij gebreke waarvan Opdrachtnemer geen rechten kan ontlenen aan de overmacht situatie.
- 5) Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer hebben een inspanningsverplichting om de nadelige effecten van deze overmacht-situaties zoveel mogelijk te beperken.

Artikel 9 Boetebeding

Op deze overeenkomst is van toepassing de boeteregeling zoals opgenomen in paragraaf 2.5.10 van het Programma van Eisen.

Artikel 10 Bonusmalus

Op de uitvoering van deze opdracht is een Bonusmalusregeling van toepassing. Hiervoor wordt verwezen naar bijlage 13a van de Aanbestedingsleidraad.

Artikel 11 Social return

Bij de uitvoering van deze opdracht zijn eisen in het kader van Social return gesteld (zie paragraaf 1.8 van Programma van Eisen, 7.4.5 van de Aanbestedingsleidraad en Bijlage 15).

Artikel 12 Tussentijdse beëindiging van de overeenkomst

- 1) De Opdrachtgever is gerechtigd per aangetekende brief ééNZijdig deze overeenkomst tussentijds en kosteloos te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden indien sprake is van gewichtige redenen, zonder betaling van schadevergoeding etc.
- 2) Onder gewichtige redenen zijn onder andere (doch niet uitsluitend) te begrijpen gewijzigde beleidsinzichten of politieke omstandigheden die aan de gehele of gedeeltelijke nakoming van deze overeenkomst in de weg staan. Dit is het geval, als:
 - a) het Rijk maatregelen neemt die de financiering van het collectief vervoer van de Provincie en de gemeenten die deel uitmaken van de organisatie van Opdrachtgever ingrijpend wijzigen, of daaraan voorwaarden verbindt die een gewijzigde opzet van Collectief vraagafhankelijk vervoer tot gevolg hebben, dit ter beoordeling van de Opdrachtgever.
 - b) het Rijk maatregelen neemt waardoor de gemeenten niet langer verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de vervoerscomponent in het kader van de Wmo.
- 3) In geval van een voortijdige beëindiging als bedoeld in het eerste lid heeft de Opdrachtnemer aanspraak op vergoeding van de tot dan toe verrichte diensten.

Artikel 13 Ontbinding

- 1) Als één van de partijen één of meerdere verplichtingen voortkomende uit deze overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is de andere partij gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
- 2) Voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas, wanneer de schuldenaar is verzuim is.
- 3) Verzuim ontstaat pas nadat de nalatige partij met een aangetekende brief in gebreke is gesteld waarbij hem een redelijke termijn voor nakoming is gesteld en nakoming binnen die termijn uitblijft.
- 4) Het vorige lid laat onverlet het bepaalde in artikel 6:83 BW (verzuim zonder ingebrekestelling).
- 5) De partij wier tekortkoming een grond voor ontbinding heeft opgeleverd, is verplicht de schade die de andere partij daardoor lijdt, te vergoeden.
- 6) Onverminderd het bepaalde in het eerste lid heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst met de Opdrachtnemer zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden als:
 - a) de Opdrachtnemer niet langer voldoet aan de eisen als omschreven in de aanbestedingsleidraad.
 - b) de Opdrachtnemer één of meer van zijn rechten of verplichtingen uit deze overeenkomst overdraagt aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever;
 - c) aan de Opdrachtnemer surséance van betaling is verleend;
 - d) de Opdrachtnemer in staat van faillissement is verklaard.
- 7) Bij beëindiging van de overeenkomst (op welke wijze dan ook) door Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer geen enkele recht op vergoeding van eventuele schade.

Artikel 14 Schadevergoeding

De rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst laten het recht van Opdrachtgever op nakoming van de overeenkomst en/of (aanvullende) schadevergoeding onverlet.

Artikel 15 Geschillen

- 1) Geschillen voortvloeiend uit deze overeenkomst worden voorgelegd aan het Arrondissement Oost-Nederland.
- 2) Van een geschil is sprake als een der partijen de andere partij daarvan schriftelijk mededeling doet.

Artikel 16 Geheimhouding

- 1) Partijen zijn over en weer gehouden tot geheimhouding, behoudens eventuele informatieverplichtingen die voortvloeien uit de (wettelijke) verantwoordelijkheid van Opdrachtgever dan wel de Wet openbaarheid van bestuur.
- 2) Bij de uitvoering van de overeenkomst worden de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht genomen.
- 3) De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat, zowel gedurende de looptijd van het contract als ook daarna, de informatie die Opdrachtnemer van Opdrachtgever of andere betrokken partijen in het kader van uitvoering van het contract heeft ontvangen, onverschillig of deze van mondelinge of schriftelijke aard is, vertrouwelijk blijft en niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever/betrokken partijen aan derden wordt onthuld, tenzij de Opdrachtnemer op grond van wetgeving gehouden is bepaalde informatie aan een derden te verstrekken. Opdrachtnemer zal vertrouwelijke informatie slechts bekend maken aan personen die bij haar organisatie werkzaam zijn, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van deze overeenkomst.
- 4) Bij het beëindigen of aflopen van het contract zal Opdrachtnemer alle vertrouwelijke informatie zoals onder meer persoonsgegevens binnen een termijn van 15 dagen overdragen aan de Opdrachtgever.

Artikel 17 Exitbepaling

- 1) Indien een derde een gerechtelijke procedure jegens Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer aanspant wegens het niet in acht nemen van de (Europese) aanbestedingsregels bij het sluiten van onderhavige overeenkomst, dragen Partijen ieder de eigen dientengevolge gemaakte en te maken kosten (waaronder, maar niet beperkt tot, proceskosten, adviseurskosten en advocaatkosten).
- 2) Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst met Opdrachtnemer met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter of anderszins een bindende uitspraak, waaronder een kort geding uitspraak, al dan niet onherroepelijk, volgt dat (het sluiten van) de overeenkomst onrechtmatig of anderszins in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving/beginselen (tot stand gekomen) is (bijvoorbeeld wegens strijd met aanbestedingswet- en regelgeving of de algemene beginselen van behoorlijk bestuur), of dat de overeenkomst ongeldig is, of dat de overeenkomst om welke reden dan ook moet worden beëindigd en mogelijk opnieuw moet worden aanbesteed dan wel dat de overeenkomst in looptijd moet worden verkort of anderszins moet worden aangetast. Opdrachtnemer kan jegens Opdrachtgever hieraan geen aanspraken ontlenen op vergoeding van kosten, verlies aan referenties, gederfde winst of welke andere schade of kosten dan ook.

Artikel 18 Overgang naar nieuwe contractant

Bij beëindiging van de overeenkomst (op welke wijze dan ook, zoals bijv. opzegging/ontbinding/beëindiging van rechtswege), is Opdrachtnemer verplicht om mee te werken aan een deugdelijke overgang van de werkzaamheden naar de nieuwe contractant.

Artikel 19 Slotbepalingen

- 1) Wijzigingen van deze overeenkomst of aanvullingen daarop zijn slechts geldig, als deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2) Voor zover de uitvoering van deze overeenkomst wezenlijk beïnvloed wordt door wijzigingen in wet of verordening, voeren partijen overleg over de regeling van de gevolgen voor deze overeenkomst.
- 3) Als een of meer bepalingen van deze overeenkomst vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze overeenkomst van kracht. Partijen zullen over de omstreden bepaling(en) overleg plegen om een zodanige vervangende regeling te treffen dat de strekking van deze overeenkomst behouden blijft.

- 4) Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na afloop van de contractduur van deze overeenkomst voort te duren, blijven na het einde van deze overeenkomst bestaan.

In tweevoud opgemaakt en getekend.

Barneveld, d.d. 2024
Opdrachtgever

[plaats], d.d.2024
Opdrachtnemer

BVO Valleihopper, namens de regio
Foodvalley gemeenten

.....
[Naam en functie*]

.....
[Naam en functie*]

*Rechtsgeldig bevoegd tot ondertekening

CONCEPT

CONCEPT