



CONCEPTOVEREENKOMST INZAKE KLANTENSERVICE RSR STUDENTENREISPRODUCT

Partijen:

De besloten vennootschap Regisseur Studenten Reisrecht B.V.,
statutair gevestigd te 3511 ER Utrecht, aan de Laan van Puntenburg 100,
kantoorhoudende te Koningin Wilhelminalaan 35, 3818 HN Amersfoort,
ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 30276696,
te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw L.S. van der Eijck, Directeur,
hierna te noemen: "**RSR**";

en

Naam Leverancier,
statutair gevestigd te <postcode, plaats>, aan de <adres huisnummer>,
kantoorhoudende te <postcode, plaats>, aan de <adres huisnummer>,
ingeschreven bij de Kamer van koophandel onder nummer <KvK nummer>,
te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam, functie>;
hierna te noemen: "**Leverancier**";

Overwegen het volgende:

- RSR heeft de wettelijke taak (zoals beschreven in artikel 1 Wet Studiefinanciering 2000) ervoor zorg te dragen dat studenten aan wie het studentenreisrecht is toegekend door de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) kunnen beschikken over het studentenreisproduct om te reizen met het openbaar vervoer in heel Nederland;
- In verband met het eindigen van de huidige overeenkomst met betrekking tot de dienstverlening ten behoeve van bovengenoemde wettelijke taak heeft RSR een Europese aanbesteding uitgeschreven om een overeenkomst te kunnen sluiten, zodat genoemde diensten worden voortgezet;
- RSR een Europese openbare aanbestedingsprocedure heeft aangekondigd op <datum> door middel van de publicatie van de aanbestedingsstukken op TenderNed met kenmerk <kenmerk> waarin de opdracht staat omschreven;
- Leverancier heeft de economisch meest voordelige inschrijving ingediend, waarna RSR de opdracht aan Leverancier heeft gegund;



- Partijen wensen hun afspraken vast te leggen in deze overeenkomst.

En komen het volgende overeen:

Artikel 1 Begrippen

1. In deze Overeenkomst worden de begrippen die met een hoofdletter zijn geschreven gebruikt in de betekenis die in de Algemene Inkoopvoorwaarden RSR d1 2023 aan deze begrippen zijn toegekend.
2. Naast de in lid 1 genoemde begrippen geldt voor het begrip Klantenservice dat al hetgeen beschreven is m.b.t de aan Leverancier gegunde opdracht i.h.k.v. het uitvoeren van de Klantenservice van toepassing is. De bijlagen genoemd in artikel 2 lid 2 van deze Overeenkomst geven gezamenlijk invulling aan het begrip Klantenservice.

Artikel 2 Onderwerp van de Overeenkomst

1. RSR verleent aan Leverancier opdracht tot het verrichten van Diensten overeenkomstig de op basis van de in lid 2 genoemde bijlagen, welke opdracht Leverancier bij dezen aanvaardt, een en ander voor zover daarvan niet in deze Overeenkomst wordt afgeweken.

De diensten omvatten in hoofdlijnen:

- Het verzorgen van de algehele Klantenservice, waaronder inbegrepen het afhandelen van calls, mails en evt. andere binnenkomende berichten van studenten;
- Het ter beschikking stellen van een CRM waarin de gegevens en alle binnenkomende berichten/calls/meldingen van studenten worden opgeslagen en bijgehouden;
- het uitvoeren van changes en projecten zoals genoemd in de SLA (Bijlage III), in opdracht van RSR.

2. De navolgende documenten maken als bijlage deel uit van de Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde. De Overeenkomst prevaleert boven de bijlagen.

- I. Nota van inlichtingen d.d. <datum> met kenmerk <kenmerk>, waarbij de laatste Nota van inlichtingen bij tegenspraak prevaleert op de eerder Nota.
- II. Programma van Eisen <datum>
- III. SLA d.d. <datum>
- IV. Subverwerkersovereenkomst <datum>
- V. Algemene Inkoopvoorwaarden RSR 2024
- VI. Visiedocument RSR
- VII. Processen Regisseur Studenten Reisrecht <datum>
- VIII. Inschrijving van Leverancier d.d. <datum>
- IX. Prijzenblad

Artikel 3 Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst treedt in werking op 01-04-2024 en wordt gesloten voor de duur van vijf (5) jaar.
RSR is gerechtigd de Overeenkomst twee (2) keer met één (1) jaar te verlengen. Als RSR van deze mogelijkheid gebruik maakt, stelt RSR Leverancier hiervan uiterlijk zes maanden voor het einde van de lopende contractperiode schriftelijk op de hoogte, bij gebreke waarvan de Overeenkomst van rechtswege eindigt aan het einde van de dan geldende contractperiode.
2. RSR is te allen tijde gerechtigd deze Overeenkomst tussentijds te beëindigen, meer in het bijzonder indien de Hoofdovereenkomst Studenten OV-chipkaart, geldend vanaf 1 januari 2010, tussen de Staat der Nederlanden (te dezen vertegenwoordigd door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen) en het Openbaar Vervoer eindigt. Bij beëindiging van deze Hoofdovereenkomst is de onderhavige Overeenkomst eveneens van rechtswege beëindigd. Als deze situatie zich voordoet zal RSR Leverancier hier onverwijld van op de hoogte stellen.

Artikel 4 Prijzen, tarieven en overige financiële bepalingen

1. RSR is aan Leverancier een vergoeding voor de dienstverlening verschuldigd zoals vermeld in het Prijzenblad dat als Bijlage 3 deel uitmaakt van de inschrijving.
De overeengekomen prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en inclusief overige belastingen en heffingen etc. Het betreft hier een all-in prijs.
2. Opdrachtnemer hanteert gedurende de looptijd van de Overeenkomst geen andere tarieven dan welke zijn opgenomen in het Prijzenblad.
3. De prijzen en tarieven kunnen éénmaal per jaar per 1 januari voor het eerst in 2025, worden bijgesteld volgens de 'Loonkostenindex voor financiële dienstverlening en zakelijke dienstverlening categorie 65-74 inclusief bijzondere beloningen' zoals berekend door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand gehanteerd, waarbij het indexcijfer van juli 2023 wordt gesteld op 100%. Het gaat hierbij om de definitieve berekening van het CBS. Leverancier stelt RSR hiervan z.s.m. op de hoogte na bekendmaking van deze indexatie door het CBS, doch uiterlijk een maand na bekendmaking.
4. Leverancier stuurt maandelijks achteraf een factuur aan RSR. De factuur bevat de volgende informatie:
 - a. naam/nummer overeenkomst;



- b. factuurdatum;
- c. inkoopnummer;
- d. maand waarop de factuur betrekking heeft;
- d. specificatie diensten: aantal uren en tarief per soort dienst;
- e. bedrag excl. BTW;
- f. BTW-tarief en BTW bedrag;
- g. bedrag incl. BTW;
- h. bedrijfsnaam, adres en KVK-nummer;
- i. BTW-nummer;
- j. nummer factuur.

Leverancier stuurt de factuur in pdf-formaat digitaal aan: rsr.facturen@svov.nu.

Artikel 5 Intellectuele eigendomsrechten

1. In aanvulling van artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden komen Partijen het volgende overeen.

Voor zover Leverancier software, hardware, tekeningen, berekeningen, specificaties, documenten, procesbeschrijvingen, functionele en technische ontwerpen dan wel andere materialen en gegevensdragers die reeds eigendom zijn van Leverancier, ter beschikking stelt aan RSR voor de uitvoering van deze Overeenkomst, behoudt zij alle intellectuele eigendomsrechten op het ter beschikking gestelde zoals hiervoor genoemd. Voor zover noodzakelijk en voor de duur van de Overeenkomst verschaft Leverancier aan RSR een gebruiksrecht. Leverancier garandeert dat bedoelde intellectuele eigendomsrechten geen inbreuk zullen maken op enig octrooi-, merk-, auteurs- of ander intellectueel eigendomsrecht van een derde. Leverancier zal RSR, indien relevant, vrijwaren tegen aanspraken van derden ter zake en de in dat kader te maken kosten, waaronder proceskosten.

Artikel 6 Privacy

1. RSR kan, als verwerker van DUO en Vervoerders, subverwerkers inschakelen. RSR blijft steeds verantwoordelijk voor het handelen van ingeschakelde subverwerkers voor zover dit van invloed is op de goede uitvoering van deze Overeenkomst en de bescherming van persoonsgegevens. Met instemming van DUO en Vervoerders heeft RSR Leverancier ingeschakeld als subverwerker.
2. Leverancier zal de persoonsgegevens slechts verwerken in opdracht van RSR en conform de eisen die aan de verwerking zijn gesteld in de subverwerkersovereenkomst.



3. Leverancier zal jaarlijks via een Third Party Mededeling, als beschreven in artikel 8 lid 10 van de subverwerkersovereenkomst, aantonen dat de verwerking voldoet aan de overeengekomen eisen in de subverwerkersovereenkomst.
4. Leverancier mag in het kader van deze Overeenkomst alleen persoonsgegevens laten verwerken door een derde indien RSR schriftelijk toestemming heeft gegeven tot inschakeling van die derde, welke toestemming RSR niet zonder goede reden zal onthouden.
5. Partijen leggen hun afspraken over de verwerking van persoonsgegevens vast in een subverwerkersovereenkomst, die als Bijlage IV deel uitmaakt van deze overeenkomst.

Artikel 7 Contactpersonen

1. Contactpersonen en hun bevoegdheden zijn genoemd in Bijlage 2 van de SLA. Partijen stellen elkaar zo spoedig mogelijk op de hoogte van (tijdelijke) vervanging van hun contactpersonen.

Artikel 8 Onderaanneming

In aanvulling op artikel 23 van de Algemene Inkoopvoorwaarden komen Partijen het volgende overeen.

1. Leverancier is gehouden de onderneming(en), waarop hij in zijn inschrijving een beroep heeft gedaan om te voldoen aan de in het beschrijvend document gestelde (geschiktheids)eisen, conform zijn inschrijving daadwerkelijk als onderaannemer in te zetten bij de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Indien Leverancier in dit verband wijzigingen wenst door te voeren en/of andere derden wenst in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst, dient Leverancier daartoe een schriftelijk en gemotiveerd verzoek in bij RSR, waarin, in het geval van wijziging van de in lid 1 bedoelde onderaannemer, is vermeld dat en op welke wijze ondanks de voorgestelde wijziging(en) onverkort aan de in het beschrijvend document gestelde eisen wordt voldaan. Het is Leverancier niet toegestaan dergelijke wijzigingen door te voeren en/of andere derden in te zetten, zonder schriftelijke toestemming van RSR.

Artikel 9 Overige voorwaarden

1. Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de Algemene Inkoopvoorwaarden RSR 2023, met uitzondering van Deel C, de bijzondere bepalingen met betrekking tot Apparatuur. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Leverancier is



uitgesloten.

Artikel 10 Slotbepaling

1. Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen Diensten.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend:

Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

<Naam Leverancier>

L.S. van der Eijck
Directeur

<naam ondertekenaar>
<functie>

Datum:

Datum:

Plaats:

Plaats: