

<Concept> Overeenkomst ARBIT-2022 inzake Inbound- en Outbound Telefonie

kenmerk IUC23-019

De ondergetekenden:

de Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te 's-Gravenhage ten deze vertegenwoordigd door het Ministerie van Financiën, Directoraat Generaal Belastingen, de Belastingdienst / Centrum voor facilitaire dienstverlening, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door M.N. van Dooren, in haar hoedanigheid als directeur SSO centrum voor facilitaire dienstverlening hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

<volledige naam en rechtsvorm contractant> gevestigd en kantoorhoudende te <plaats> te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de <naam ondertekenaar> in zijn hoedanigheid als <functie>, hierna te noemen: Wederpartij

hierna gezamenlijk te noemen: Partijen

Overwegende dat:

Organisatie en inkoopbehoefte van Opdrachtgever:

- a. Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan Inbound- en Outbound telefonie dienstverlening met inbegrip van Onderhoud en Support;

Meer specifiek:

- b. Opdrachtgever een Inbound- en Outbound telefonie dienstverlening, hierna de Prestatie genoemd, wenst te verwerven ten behoeve van zijn contactcentre(s), nu nog on premise, waarvoor gedurende de contractperiode naar verwachting een overgang naar een cloud gerelateerde dienstverlening (CCAAS) zal plaatsvinden;
- c. Gelet op het vorenstaande, zorgt Wederpartij ervoor dat hij blijvend voldoet aan de Eisen en Wensen in de Aanbestedingsstukken, is de Oplossing 24/7 beschikbaar en na succesvolle afronding van de Migratieperiode (resultaatverplichtinting), wordt deze gebruiksklaar Opgeleverd, waarna de Oplossing na succesvolle Acceptatie in Productie kan worden genomen;
- d. De Prestatie zonder problemen door Gebruikers gebruikt kan worden met een Beschikbaarheidspercentage van 99,8%;
- f. Na succesvolle afronding van de Migratie, in de Operationele fase verzorgt Wederpartij het Onderhoud en Support conform de Aanbestedingsstukken.

Verloop van de aanbesteding:

- g. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a t/m f is overwogen, tot aanbesteding van Inbound- en outbound telefonie dienstverlening, hierna de Prestatie genoemd, door middel van Openbare procedure is overgegaan;
- h. Op <datum> door of namens Opdrachtgever een aankondiging naar het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (hierna: Publicatieblad) is verzonden en dat deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer IUC23-019;
- i. In het Bestek (Beschrijvend document), inclusief bijlage A 'Specificatie van de opdracht' staat uitgebreid omschreven wat onder de Prestatie moet worden verstaan en waar Wederpartij aan moet voldoen;
- j. Opdrachtgever eveneens de mogelijkheid heeft onder deze Overeenkomst Additionele diensten af te nemen zoals vermeld in het Bestek (Beschrijvend document);
- k. Opdrachtgever de Opdracht op <datum> heeft gegund aan Wederpartij;

Komen overeen als volgt:

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begrippen	3
Artikel 2	Voorwerp van de Overeenkomst	3
Artikel 3	Contactpersoon en rapportage.....	3
Artikel 4	Duur	3
Artikel 5	Service Level Agreement.....	3
Artikel 6	Acceptatie, Oplevering en Migratie.....	4
Artikel 7	Vergoedingen	4
Artikel 8	Facturering, verschuldigdheid en betaling.....	4
Artikel 9	Procedure Invordering	5
Artikel 10	Algemene en bijzondere voorwaarden.....	6
Artikel 11	Overige bepalingen	6
Artikel 12	Bijlagen.....	7
Bijlage A	Service Level Agreement (SLA).....	8
Bijlage B	Prijzenformulier	9

Artikel 1 Begrippen

In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst. Eventuele gebruikte aanvullende ICT begrippen zijn opgenomen in Bijlage 1 'Aanvullende ICT begrippenlijst'.

Artikel 2 Voorwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst waarbij Wederpartij zich verplicht tot levering van de Prestatie en Additionele diensten.
- 2.2 De considerans, met inbegrip van eventuele opgenomen verplichtingen, maakt, voor zover het lichaam van de Overeenkomst daarin nog niet voorziet, integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst.
- 2.3 De bepalingen uit deze Overeenkomst gelden onverkort voor de Additionele diensten tenzij nadrukkelijk door Partijen anders is overeengekomen.
- 2.4 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde, tenzij expliciet in het lager gerangschikte document door Partijen daarvan is afgeweken:
- 2.5 Eventuele licentieovereenkomst die voldoet aan het bepaalde in artikel 10.2 van deze Overeenkomst;
 1. Deze Overeenkomst met **Bijlagen** en het Bestek (Beschrijvend Document) met **Bijlagen**;
 2. De Verwerkersovereenkomst;
 3. De Arbit 2022 Voorwaarden (Bijlage 1 van deze Overeenkomst);
 4. De Nota's van Inlichtingen d.d. **<datum>**;
 5. de door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte Inschrijving van **<datum>**.

Indien echter op grond van een lager gerangschikt stuk expliciet hogere eisen worden gesteld aan de Prestatie, dan gelden steeds die hogere eisen, tenzij in het hoger gerangschikt document is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, het lager gerangschikt document wordt afgeweken.

Artikel 3 Contactpersoon en rapportage

- 3.1 Wederpartij rapporteert maandelijks over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst.
- 3.2 Deze rapportage omvat tenminste het gestelde zoals opgenomen in de Specificatie van Opdracht, Bijlage A van het Bestek (Beschrijvend document), waaronder en niet limitatief, de vereiste rapportages over de uitvoering van de overeengekomen Service Level Agreement, Bijlage A van de Overeenkomst.

Artikel 4 Duur

- 4.1 De Overeenkomst treedt in werking op **16-02-2024**.
- 4.2 De Overeenkomst eindigt op datum **16-08-2027**.
- 4.3 Opdrachtgever kan de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden 3 keer met een periode van 1 jaar verlengen. Indien Opdrachtgever van dit recht gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk 3 maanden voor het einde van de in artikel 4.2 bedoelde looptijd schriftelijk mededeling aan Wederpartij.
- 4.4 Tevens heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met maximaal 6 maanden te verlengen ten behoeve van de retransitieperiode. De contractperiode eindigt op het moment dat de retransitieperiode door de Opdrachtgever is geaccepteerd.

Artikel 5 Service Level Agreement

- 5.1 Opdrachtgever sluit met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) met betrekking tot de Oplossing. Voornoemd document dient uiterlijk op moment van Oplevering van de Prestatie door de Partijen te zijn ondertekend conform het gestelde in hoofdstuk 10 van de Bijlage A - Specificatie van Opdracht.

Artikel 6 Acceptatie, Oplevering en Migratie

- 6.1 Wederpartij draagt zorg voor Oplevering van de Prestatie conform het bepaalde in het Bestek (Beschrijvend document) en Bijlage A, Specificatie van de Opdracht alsmede de andere relevante Bijlage(n) van deze Overeenkomst.
- 6.2 Oplevering van de Prestatie omtrent Outbound telefonie vindt uiterlijk plaats op 23-07-2024.
- 6.3 Oplevering van de Prestatie omtrent Inbound telefonie inclusief Portal vindt uiterlijk plaats op 16-08-2024.
- 6.4 Wederpartij draagt zorg voor een succesvolle Migratie van de Prestatie waarna de Prestatie, na Acceptatie door Opdrachtgever, operationeel door in gebruik kan worden genomen door de Gebruikers.

Artikel 7 Vergoedingen

- 7.1 Partijen komen de navolgende Vergoeding overeen. Alle met de Prestatie gemoeide kosten zijn verwerkt in de Vergoedingen, tenzij anders vermeld en overeengekomen in Bijlage A 'Specificatie van de opdracht' van het Bestek (Beschrijvend document) en nader uitgewerkt in het prijzenformulier, Bijlage B van deze Overeenkomst. Het bepaalde in dit hoofdstuk gelden hierbij onverkort. Zie eveneens hoofdstuk 7 Specificatie van Opdracht voor de nadere regels over de te betalen Vergoedingen.
- 7.2 Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor het goed functioneren van de Prestatie conform de in het Bestek (Beschrijvend document) en Bijlage A 'Specificatie van de opdracht' gestelde eisen en de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de wensen, zijn voor rekening van Wederpartij. Indien Opdrachtgever kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Prestatie, zijn deze voor rekening van Wederpartij.
- 7.3 De door Inschrijver geoffreerde Prijzen 'Consultancy' en 'Opleidingen', zoals opgegeven in het spreadsheet prijzenformulier, Bijlage VII, mogen vanaf 2025 jaarlijks en steeds per 1 januari geïndexeerd op basis van de CBS-tabel 'Dienstprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2015 = 100', (CPA2008, kwartaalindex) conform de volgende webpagina:
<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/8376oNED/table?dl=6DFF3>

Artikel 8 Facturering, verschuldigdheid en betaling

- 8.1 In aanvulling op de artikelen 14 tot en met 16 van de ARBIT-2022 Voorwaarden, geldt dat Wederpartij verplicht is om elektronisch te factureren. De facturen dienen voorzien te zijn van de gegevens als bedoeld in de eisen als vermeld in het Bestek (Beschrijvend document) en Bijlage A 'Specificatie van opdracht' (paragraaf 9.2).
- 8.2 De facturering dient na succesvolle uitvoering van de Prestatie plaats te vinden conform het gestelde in de Specificatie van Opdracht. Wederpartij dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.
- 8.3 Bij niet-, of niet correcte vermelding van één of meer Gegevens wordt de betalingsverplichting opgeschort totdat de bedoelde Gegevens correct zijn vermeld. Facturen die niet voldoen aan de gestelde eisen neemt Opdrachtgever niet in behandeling. In zo'n geval wordt de factuur per omgaande retour gezonden met het verzoek een nieuwe en verbeterde versie te sturen, waarbij de factuurdatum wordt aangepast aan de datum van verzending van de factuur. Wederpartij accepteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een correcte factuur.
- 8.4 De in artikel 8.3 bedoelde opschorting van de betaling, alsook de opschorting in geval van betwisting van de factuur, geeft Wederpartij niet het recht zijn Prestatie op te schorten. De facturering van eenmalige Vergoedingen vindt plaats na Acceptatie van de Prestatie.
- 8.5 Opdrachtgever betaalt de Prestatie (clouddienstverlening) jaarlijks vooruit overeenkomstig het bepaalde in artikel 8.1 Het bepaalde in artikel 16 van de ARBIT-2022 blijft daarbij buiten toepassing.

Artikel 9 Procedure Invordering

- 9.1 Indien Wederpartij wordt benaderd door (een) buitenlandse overheidsdienst(en) met het verzoek (persoons)Gegevens over te dragen waarover hij in het kader van deze Overeenkomst beschikt, zal Wederpartij de in dit artikel opgenomen procedure volgen.
- 9.2 Als uitgangspunt geldt dat Wederpartij Opdrachtgever telkens onmiddellijk zal informeren over het desbetreffende verzoek door middel van een onverwijld schriftelijke kennisgeving. Wederpartij verklaart zich bereid om de behandeling van het verzoek aan Opdrachtgever over te laten en desgevraagd de redelijkerwijs benodigde medewerking aan Opdrachtgever te verlenen, het geven van volmachten daaronder begrepen om het verweer voor zover nodig in naam van Wederpartij te voeren.
- 9.3 Voor zover het Wederpartij niet is toegestaan Opdrachtgever te informeren over het verzoek, geldt dat Wederpartij verplicht is:
- a) het verzoek van de buitenlandse overheidsdienst(en) juridisch inhoudelijk te (laten) toetsen teneinde te verifiëren of het verzoek conform alle wettelijke vereisten bevoegdlijk is afgegeven;
 - b) te onderzoeken of het verzoek betrekking heeft op de afgifte van persoonsgegevens in de zin van de (U)AVG;
 - c) na te gaan op welke betrokkenen het verzoek betrekking heeft; te beoordelen of het land waarnaar de persoonsgegevens doorgegeven dienen te worden een passend beschermingsniveau waarborgt als bedoeld in de (U)AVG. Voor zover dit niet het geval is, dient Wederpartij na te gaan of er sprake is van een grondslag genoemd in de (U)AVG op basis waarvan de doorgifte toch is toegestaan;
 - d) met de buitenlandse overheidsdienst in overleg te treden, indien geen sprake lijkt te zijn van een rechtmatige grondslag voor de doorgifte van de persoonsgegevens. Het overleg moet erop gericht zijn om alternatieve mogelijkheden te verkennen teneinde te allen tijde in overeenstemming met de (U)AVG te handelen en om de omvang van te verstrekken gegevens zo beperkt mogelijk te houden. Waar mogelijk zal Wederpartij zich voor advies wenden tot Autoriteiten Persoonsgegevens;
 - e) (in rechte) bezwaar te maken tegen het verzoek, alsmede het verbod om Opdrachtgever hierover te informeren.
- 9.4 Het bepaalde in artikel 9.3 van deze Overeenkomst is van overeenkomstige toepassing indien Wederpartij Opdrachtgever weliswaar in kennis heeft gesteld van het verzoek, maar de desbetreffende buitenlandse wetgeving geen mogelijkheden voor Opdrachtgever bevat, maar wel voor Wederpartij, om bezwaar aan te tekenen tegen de uitvoering van het verzoek. In voorkomend geval zal Wederpartij iedere stap van de procedure telkens eerst inhoudelijk afstemmen met Opdrachtgever.
- 9.5 In afwijking van het bepaalde in artikel 9.2 geldt, dat Wederpartij verantwoordelijke in de zin van de (U)AVG wordt, op het moment dat Wederpartij zelfstandig beslist – dus zonder voorafgaande inhoudelijke afstemming met Opdrachtgever – ten aanzien van het verzoek van een buitenlandse overheidsdienst(en) om inzage in persoonsgegevens.
- 9.6 Indien Wederpartij besluit gehoor te geven aan een verzoek tot verstrekking van persoonsgegevens, zal Wederpartij in ieder geval:
- o de gegevens zoveel als mogelijk ontdoen van (direct en indirect) identificerende kenmerken en slechts op geaggregeerd niveau aanbieden;
 - o geen bijzondere persoonsgegevens in de zin van de (U)AVG verstrekken;
 - o alleen de hoogstnodige gegevens verstrekken ter voldoening aan het verzoek;
 - o voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen wier gegevens worden verwerkt niet onevenredig wordt geschaad;
 - o Opdrachtgever onmiddellijk informeren zodra dit is toegestaan.
- 9.7 In alle gevallen geldt dat Wederpartij onder geen beding mag afzien van verweer en evenmin ter zake het verzoek een schikking aangaat, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Het informeren van betrokkenen vindt uitsluitend plaats via Opdrachtgever.

Artikel 10 **Algemene en bijzondere voorwaarden**

- 10.1 De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, is uitgesloten.
- 10.2 In afwijking van artikel 10.1 en onverminderd het bepaalde in dit artikel, zijn tevens de licentievoorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden van toepassing indien en voor zover:
- de toepasselijkheid daarvan niet in het Bestek (Beschrijvend document) is uitgesloten;
 - Wederpartij (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de inschrijving is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en;
 - het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en;
 - Wederpartij kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaaard.
- 10.3 De voor het gebruik van de Prestatie vereiste acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld bij “shrink-wrap”- en “click-wrap” licenties, bindt Opdrachtgever niet. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties niet leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik.
- 10.4 Een exemplaar van de ARBIT-2022 Voorwaarden is bij de Overeenkomst gevoegd (Bijlage 1).
- 10.5 Onder verwijzing naar bepalingen in deze Overeenkomst kunnen via inkoopopdrachten Additionele diensten worden afgenomen, die, voor zover van toepassing als addendum bij de Overeenkomst kunnen worden gevoegd.

Artikel 11 **Overige bepalingen**

- 11.1 De toepasselijkheid van de Artikelen 38 t/m 41, bijzondere bepalingen Koop, ARBIT-2022 wordt bij voorbaat uitgesloten.
- 11.2 Aan artikel 11.4 van de Voorwaarden wordt de volgende zinsnede toegevoegd: “De nadere termijn als bedoeld in artikel 11.4 stelt Opdrachtgever in beginsel op 10 Werkdagen, tenzij partijen onderling een langere termijn zijn overeengekomen.”
- 11.3 De garantietermijn in artikel 12.3 is als volgt aangepast: “Wederpartij garandeert voor de duur van zes maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt Gebreken onverwijld rekening houdend met de ernst en de aard daarvan. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever. Indien Wederpartij aantoonbaar is van een Gebrek dat Opdrachtgever redelijkerwijs bij het uitvoeren van de Acceptatieprocedure had moeten constateren mag hij extra kosten die als gevolg daarvan met het herstel van dat Gebrek zijn gemoeid aan Opdrachtgever in rekening brengen.”
- 11.4 Aan artikel 17.4 van de Voorwaarden wordt de volgende zinsnede toegevoegd: “Voor zover Wederpartij t.a.v. deze gegevens een wettelijke bewaarplicht heeft, zal hij alle Gegevens die het betreft, na ommekomst van deze wettelijke termijn, onverwijld aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.”
- 11.5 Aan artikel 30.1 van de Voorwaarden wordt de volgende zinsnede toegevoegd: “Ontbinding in de zin van dit artikel werkt ex nunc, d.w.z. de ontbinding geldt alleen voor toekomstige verplichtingen”.
- 11.6 Artikel 43.4 van de Voorwaarden wordt als volgt aangepast: “Tot het moment van Acceptatie van de Standaardprogrammatuur verkrijgt Opdrachtgever van Leverancier een niet-exclusief recht tot het gebruik daarvan voor testdoeleinden.”
- 11.7 Artikel 43.5 van de Voorwaarden wordt als volgt aangepast: “Indien Leverancier Gebreken in de Standaardprogrammatuur alleen herstelt door middel van het uitbrengen van Patches of Verbeterde versies, heeft Opdrachtgever recht op de kosteloze ontvangst en het gebruik daarvan.”

- 11.8 Op de opdracht tot het verrichten van de Prestatie prevaleren de artikelen 26, 30, 37 van de Voorwaarden in de situatie dat artikel 10.2 van de Overeenkomst van toepassing is. Hiermee wordt aangesloten bij hetgeen is bepaald in artikel 2.4, eerste alinea, van de Overeenkomst.
- 11.9 De Europese Unie heeft sancties ingesteld tegen Rusland. Onderdeel van deze sancties is dat er geen opdrachten gegund mogen worden aan Russische partijen. Dit geldt ook voor partijen die meer dan 10% van de contractwaarde in onderaanneming uitbesteden aan Russische partijen of partijen die gebruikmaken van Russische (toe)leveranciers die voor meer dan 10% deelnemen in de Overeenkomst. Zolang de sancties gelden, zet Opdrachtnemer geen partij in op wie één van de volgende kwalificaties van toepassing is:
- a. personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
 - b. rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd onder a; en
 - c. personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een partij genoemd onder a of b.
- De (rechts)personen genoemd onder b en c kunnen ook (rechts)personen zijn die zijn gevestigd in een ander land dan Rusland. Indien Opdrachtnemer deze bepaling schendt, is Opdrachtgever gerechtigd deze Overeenkomst zonder enige aanmaning of ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte schriftelijk geheel of gedeeltelijk te beëindigen, dan wel deze geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat Opdrachtnemer recht heeft op schadevergoeding of compensatie anderszins.
- 11.10 Bij (voortijdige) beëindiging van de Overeenkomst geldt, in aanvulling op artikel 32 van de ARBIT 2022, het bepaalde in hoofdstuk 10, paragraaf 10.3 van Bijlage A Specificatie van Opdracht.

Artikel 12 Bijlagen

- 12.1 Bij deze Overeenkomst behoren de volgende Bijlagen, die daar integraal onderdeel van uitmaken:
- 1. De Arbit-2022 voorwaarden;
 - 2. Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen;
 - 3. De Verwerkersovereenkomst;
 - 4. Nota van Inlichtingen;
- A. Service level agreement (SLA) (na gunning ingevoegd);
 - B. Prijzenformulier (na gunning ingevoegd).

Aldus overeengekomen op <datum> en ondertekend in tweevoud door:

<datum>

<datum>

OPDRACHTGEVER

WEDERPARTIJ

M.N. van Dooren
directeur SSO Centrum voor Facilitaire Dienstverlening

<naam>

<functie>

Handtekening:

Handtekening:

Bijlage A Service Level Agreement (SLA)

(Separaat documenten na Inschrijving ingevoegd)

Bijlage B Prijsenformulier

(Separaat document en na Inschrijving ingevoegd)