

Ondergetekenden:

1. de publiekrechtelijke rechtspersoon Provincie Flevoland. Op grond van een door de Commissaris van de koning ingevolge artikel 176 vertegenwoordigd door Gedeputeerde <naam> handelend ter uitvoering van het collegebesluit d.d. <dag-maand-jaar>, hierna te noemen: "Opdrachtgever";
2. <naam Opdrachtnemer> statutair gevestigd te <plaatsnaam> en kantoorhoudende te <plaatsnaam>. Ingevolge haar statuten rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam en functie>, hierna te noemen: "Opdrachtnemer";

In aanmerking nemende dat:

- de Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de diverse vormen van personenvervoer en de bijbehorende contracten beheert;
- de Opdrachtgever heeft besloten een scheiding te maken tussen het Callcenter en uitvoering van het Vervoer;
- Het Callcenter wordt uitgevoerd door opdrachtnemer;
- Het Vervoer wordt uitgevoerd door de contractant van het perceel vervoer;
- Opdrachtgever het wenselijk acht dat de uitvoering van het Callcenter en het Vervoer worden verricht door onafhankelijke en bedrijfsmatig opererende Opdrachtnemers;
- Opdrachtgever hiertoe een Europese aanbestedingsprocedure heeft gehouden;
- Opdrachtnemer op <dag-maand-jaar> een Aanbieding heeft gedaan;
- deze Aanbieding van Opdrachtnemer als economisch meest voordelige inschrijving is aan te merken;
- Opdrachtgever bij besluit van <dag-maand-jaar> de opdracht voor het uitvoeren van het Callcenter aan Opdrachtnemer heeft gegund;
- dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer op basis van alle aanbestedingsstukken, waaronder het Programma van Eisen, de nota's van inlichtingen alsmede onderhavige uitvoeringsovereenkomst inclusief de daarop gedane Aanbieding van inschrijver/Opdrachtnemer, overeenstemming hebben bereikt over de wijze waarop het Callcenter uitgevoerd gaat worden.
- Opdrachtnemer op basis van deze overeenkomst gehouden is de exploitatie van het Callcenter uit te voeren.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1 Begripsbepalingen

Op deze overeenkomst zijn van toepassing de navolgende definities:

1. Bestek: de Europese aanbestedingsdocumenten inzake het Callcenter inhoudende de Systeembeschrijving en het Programma van Eisen (inclusief bijlagen) en de selectie- en gunningscriteria ten behoeve van de aanbesteding van <dag-maand-jaar> en de Nota van Inlichtingen (<kenmerk>) van <dag-maand-jaar>.
2. Aanbieding: de aanbieding van Opdrachtnemer van <dag-maand-jaar>, inclusief alle bij de aanbidding aangeboden bijlagen zoals de prijzenbladen.

Artikel 2 Doel van de overeenkomst

1. Op grond van deze overeenkomst wordt aan Opdrachtnemer de opdracht verstrekt om ten behoeve van Opdrachtgever het uitvoeren van het callcenter, tegen betaling en onder de in deze overeenkomst gestelde voorwaarden.
2. Opdrachtnemer dient zich bij de uitvoering van deze opdracht te houden aan het bepaalde in het Programma van Eisen opgenomen in het Bestek.
3. Opdrachtnemer voert het Callcenter uit overeenkomstig hetgeen beschreven is in zijn Aanbieding, op grond waarvan de opdracht is gegund.
4. Opdrachtnemer garandeert de juistheid van hetgeen in de Aanbieding is omschreven en aanvaardt daarbij volledige aansprakelijkheid voor de uitvoering daarvan.
5. Voor zover de Aanbieding afwijkt van het Bestek, prevaleert het Bestek.
6. Het Bestek en de Aanbieding, inclusief alle bijlagen, maken deel uit van deze overeenkomst.

Artikel 3 Onderwerp en duur van de overeenkomst

1. Het callcenter wordt uitbesteed voor het overeengekomen deel aan de Opdrachtnemer conform het Programma van Eisen en de Nota van Inlichtingen (<kenmerk> van <dag-maand-jaar> en de inschrijving van Opdrachtnemer van <dag-maand-jaar>. Deze zijn als bijlagen gevoegd bij deze overeenkomst.
2. De overeenkomst treedt in werking op 1 juli 2025.
3. De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van zes jaar, van 1 juli 2025 tot en met 30 juni 2031.
4. Na het verstrijken van de looptijd kan de overeenkomst verlengd worden met een periode van tweemaal één jaar.

Artikel 4 De dienst

De totale dienst bestaat uit de uitvoering van het Callcenter op basis van hetgeen beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

Artikel 5 Operationele uren

De operationele uren van het vervoersysteem zijn in het Programma van Eisen in het Bestek opgenomen.

Artikel 6 Personeelseisen

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle werknemers en de aanspreekpunten die voor het callcenter worden ingezet en die na de start van het systeem zijn of worden aangesteld, voldoen aan de vereisten van het Bestek.

Artikel 7 Kwaliteitsaspecten

Opdrachtnemer is gehouden aan alle kwaliteitsaspecten met betrekking tot de opdracht, zoals deze voortvloeien uit het Programma van Eisen dat is opgenomen in het Bestek. Daarnaast dient de Opdrachtnemer zich te houden aan het geoffreerde in haar offerte.

Artikel 8 Vergoeding en facturatie

1. De vergoeding aan de Opdrachtnemer is gebaseerd op het aantal inzeturen conform de beschreven vergoedingssystematiek in het Programma van Eisen.
2. Betalingen van de vergoeding zullen maandelijks plaatsvinden op basis van de vastgestelde wijze in het Programma van Eisen aangegeven.

Artikel 9 Prijsindexatie

1. De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd met de algemene DPI 2015=100 index van het CBS.
2. De opdrachtnemer stelt de indexering voor aan de opdrachtgever.
3. De Opdrachtgever stelt de nieuwe tarieven vervolgens jaarlijks vast per 1 januari van het komende kalenderjaar.
4. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2025 en geldt voor kalenderjaar 2025.

Artikel 10 Overleg, klachten en evaluatie

De eisen en voorwaarden voor overleg, klachten en evaluatie zijn in het Programma van Eisen in het Bestek opgenomen.

Artikel 11 Onderaanneming

1. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever toestemming vragen over de inzet van specifieke onderaannemers die onderdelen van de dienst in onderaanneming voor hem uitvoeren, zowel bij de aanvang als de beëindiging van de onderaanneming.
2. Voor aanvang van de werkzaamheden van de in lid 1 bedoelde onderaannemer(s) biedt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever het contract met die onderaannemer ter goedkeuring door Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer waarborgt, dat de eventuele door Opdrachtnemer uitgevoerde verdeling van de opdracht over zijn onderaannemer(s) functioneert als ware er sprake van één aanspreekpunt voor wat betreft de werkzaamheden.

Artikel 12 Aansprakelijkheid en verzekering

1. Opdrachtnemer garandeert dat de door of namens hem te verlenen diensten, gemeten naar de voor dergelijke diensten geldende criteria en standaarden, met de vereiste en gebruikelijke zorgvuldigheid en vakmanschap zullen worden uitgevoerd.
2. De Opdrachtnemer dient te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor schade die het gevolg is van de indirecte bedrijfsuitvoering. De verzekerde som dient minimaal 1 miljoen euro per aanspraak te zijn en 2 miljoen euro per jaar te bedragen;
3. De Opdrachtgever wordt door de inschrijver gevrijwaard van alle aanspraken van klanten en/ of derden tot vergoeding van schade voor zover veroorzaakt door de inschrijver ter uitvoering van deze overeenkomst, dan wel wordt de Opdrachtgever terzake door de inschrijver volledig schadeloos gesteld.
4. De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat bovengenoemde genoemde verzekeringen minimaal één maand voor de start van de uitvoering van de overeenkomst afgesloten zijn. De verzekeringen moeten gedurende de gehele contractperiode in stand worden gehouden.

Artikel 13 Overdracht rechten en plichten/inschakeling derden

1. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de rechten en plichten uit deze overeenkomst geheel of ten dele zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever aan derden over te dragen, tenzij anders in deze overeenkomst overeengekomen.
2. Opdrachtnemer mag voor de uitvoering van deze overeenkomst gebruik maken van diensten van derden. Deze derden dienen te voldoen aan de in de aanbestedingsdocumenten vermelde eisen. Opdrachtnemer is dan verplicht, jegens die derden en ten gunste van de Opdrachtgever, het bepaalde in deze overeenkomst te bedingen. Daarnaast dient Opdrachtnemer zodanige bepalingen overeen te komen met bedoelde derden, dat de voorwaarden waaronder het gebruik maken van de diensten van derden plaatsvindt, geen beletsel vormen of kunnen vormen voor de uitvoering en nakoming van de overeenkomst door Opdrachtnemer.
3. Het gebruik maken van de diensten van derden laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voortvloeiende uit deze overeenkomst.
4. Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wil maken van de diensten van derden, dan zal hij daartoe slechts bevoegd zijn na van tevoren daartoe verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

Artikel 14 Geheimhouding

1. Partijen zijn over en weer gehouden tot geheimhouding van alle informatie, waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs bekend moet worden geacht, behoudens eventuele informatieverplichtingen die voortvloeien uit de provinciale en gemeentelijke verantwoordelijkheid, de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) dan wel overige wettelijke verplichtingen.
2. Opdrachtnemer verklaart ermee bekend te zijn dat de hem verstrekte gegevens over de reizigers persoonsgegevens zijn ingevolge de Wet bescherming persoonsgegevens en dat hij deze gegevens dient te behandelen met inachtneming van hetgeen bij en krachtens deze wet is bepaald.

Artikel 15 Doorkruising publiekrecht

1. Deze overeenkomst beperkt de Opdrachtgever of het Rijk op geen enkele wijze in hun publiekrechtelijke bevoegdheden, waaronder de bevoegdheid om wetten of regels uit te vaardigen die verband houden met een publiek belang, die op deze overeenkomst van invloed zouden kunnen zijn.
2. Indien één of meerdere van de in lid 1 genoemde overheden gebruik maakt van genoemde bevoegdheden en dit gevolgen heeft voor de rechten en verplichtingen zoals vervat in deze overeenkomst, zullen partijen met elkaar in overleg treden. De Opdrachtgever verplicht zich in te spannen om de gevolgen voor Opdrachtnemer zoveel als redelijkerwijs mogelijk te beperken.

Artikel 16 Ontbinding en tussentijdse beëindiging

1. Indien één van de partijen al datgene wat bij deze overeenkomst is overeengekomen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt en schriftelijk in gebreke is gesteld waarbij hem een redelijke termijn voor nakoming wordt gesteld en nakoming binnen die termijn uitblijft, is de andere partij gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden door middel van een aangetekende brief aan de nalatige partij. Een en ander laat onverlet het bepaalde in artikel 6:83 BW. De partij wier tekortkoming een grond voor ontbinding heeft opgeleverd, is schadeplichtig op de voet van artikel 6:277 BW.
2. Onverminderd het bepaalde in lid 1 heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
 - a. Opdrachtnemer (voorlopige) surseance van betaling of faillissement heeft aangevraagd;
 - b. Opdrachtnemer surseance van betaling wordt verleend of in staat van faillissement wordt verklaard;

- c. de onderneming van de Opdrachtnemer wordt gestaakt en / of geliquideerd;
 - d. besloten wordt tot het ontbinden van de rechtspersoon van de Opdrachtnemer;
 - e. de Opdrachtnemer één of meer van zijn rechten en/of plichten uit deze overeenkomst overdraagt aan derden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever;
3. De Opdrachtgever kan deze overeenkomst per aangetekende brief met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden tussentijds beëindigen indien sprake is van gewichtige redenen, waaronder onder meer zijn te begrijpen gewijzigde beleidsinzichten of politieke omstandigheden die aan de gehele of gedeeltelijke nakoming van deze overeenkomst in de weg staan.
 4. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding van deze overeenkomst bestaan.
 5. De continuïteit van de uitvoering van het callcenter mag niet in gevaar komen door beëindiging van de overeenkomst. Daarom zijn beide partijen verplicht te zorgen voor uitvoering van het callcenter na formele contractbeëindiging zoals nodig voor het doorlopen van een nieuwe aanbestedingsprocedure en reële voorbereidingstijd voor een nieuwe of hernieuwde start. Deze bepaling is uitdrukkelijk niet van toepassing wanneer de overeenkomst wordt beëindigd om één van de redenen genoemd in lid 1 en lid 2 van dit artikel.
 6. De Overeenkomst kan door Opdrachtgever, zonder enige gehoudenheid tot vergoeding van daaruit mogelijkerwijs voor de wederpartij voortvloeiende schade, worden ontbonden indien als gevolg van het aanspannen van een civiel of arbitraal kort geding tegen de gunning in dit geding door de rechter wordt geoordeeld dat de gunning onrechtmatig is. Opdrachtgever deelt Opdrachtnemer uiterlijk binnen eenentwintig dagen na de datum van uitspraak in civiel of arbitraal kort geding mede of hij overgaat tot ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel 17 Toepasselijk recht

1. Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
2. In geval naar aanleiding van deze overeenkomst, dan wel bij de uitvoering daarvan geschillen mochten ontstaan - met uitzondering van het bedoelde in artikel 2 lid 4 - zullen partijen onverwijld met elkaar in overleg treden om tot een oplossing daarvan te komen. Geschillen, die in onderling overleg niet kunnen worden opgelost, zullen uitsluitend ter beslechting kunnen worden voorgelegd aan een bevoegde rechter.
3. Alle geschillen die tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever bestaan zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbank Gelderland.

Artikel 18 Slotbepalingen

1. Voor zover de bepalingen van deze overeenkomst afwijken van of verder strekken dan hetgeen in de aanbestedingsstukken, de algemene inkoopvoorwaarden en in de Aanbieding van Opdrachtnemer is opgenomen, gelden tussen partijen de bepalingen van deze overeenkomst.
2. Indien in deze overeenkomst ter zake niets is geregeld, geldt het bepaalde in de Nota('s) van Inlichtingen, het Bestek en de offerte van Opdrachtnemer, in die volgorde.

Aldus overeengekomen te <plaatsnaam> op @@ pagina's tekst en @ bijlagen op <dag-maand-jaar>.

Ondertekening

Opdrachtgever:
Provincie Flevoland

Opdrachtnemer:

@@
@@

@@
@@

Bijlagen contract:

- Inschrijvingsleidraad:
- Systeembeschrijving @@
- Programma van Eisen: @@
- Nota('s) van Inlichtingen: @@
- Offerte van de Opdrachtnemer: @@