



Dordthuis



Overeenkomst bij Aanbesteding

Digitaal

**klantgeleidingssysteem: Thema
Dienstverlening Dordthuis**

Aanbestedingskenmerk: Kenmerk 250134GDD

Redactie: Projectteam aanbesteding Dordthuis Dienstverlening

Datum: 11-11-2025

Status/versie: Definitief, 0.1

De ondergetekenden:

1. Gemeente Dordrecht, gevestigd aan de Spuiboulevard 300, 3311 GR te Dordrecht, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam>, in de functie van <functie> hierna te noemen Opdrachtgever,

en

2. <Opdrachtnemer>, gevestigd aan de <adres, postcode, te plaats>, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam>, in de functie van <functie> hierna te noemen Opdrachtnemer,

Hierna gezamenlijk aan te duiden als Partijen;

Overwegende dat

- Opdrachtgever behoefte heeft aan een digitaal klantgeleidingssysteem en bijbehorende dienstverlening ten behoeve van het Dordthuis;
- Opdrachtgever voor deze behoefte een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure heeft doorlopen conform de per 1 juli 2016 gewijzigde Aanbestedingswet 2012;
- Opdrachtnemer op basis van de eisen als omschreven in de aanbestedingsleidraad met kenmerk <kenmerk tenderned> d.d. <datum>, inclusief de daarbij behorende bijlagen en nota('s) van inlichtingen d.d.<datum>, een Inschrijving met kenmerk <kenmerk> d.d. <datum> heeft ingediend en heeft verklaard aan de gestelde eisen voornoemd te kunnen voldoen;
- Opdrachtgever de Inschrijving van Opdrachtnemer na beoordeling heeft aangemerkt als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding';
- Partijen thans overeenstemming hebben bereikt over de voorwaarden en bepalingen zoals opgenomen in onderhavige Overeenkomst;
- Deze Overeenkomst, met inbegrip van de Bijlagen bevat de voorwaarden en bepalingen waartegen Opdrachtnemer de overeengekomen leveringen en diensten uitvoert respectievelijk verleent en behelst de rechten en verplichtingen van Partijen.

Verklaren als volgt te zijn overeengekomen:

Artikel 1. Definities

1.1 Aanbestedingsdocumenten

Het geheel aan documenten van de uitvraag, waaronder in ieder geval de aanbestedingsleidraad, het Programma van Eisen en andere bijlagen. De Aanbestedingsdocumenten maken als bijlage 2 integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst.

1.2 Algemene Inkoopvoorwaarden

Algemene Inkoopvoorwaarden Drechtsteden 2020 inclusief Gibit 2023. De Algemene Inkoopvoorwaarden maken als bijlage 3 integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst.

1.3 Bijlagen

Bij deze Overeenkomst gevoegde bescheiden, die integraal onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst.

1.4 Inschrijving

De door Opdrachtnemer in het kader van de Europese aanbestedingsprocedure '**Digitaal klantgeleidingssysteem: Thema Dienstverlening Dordthuis**' uitgebrachte Inschrijving. Deze Inschrijving maakt als bijlage 4 integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst.

1.5 Nota van Inlichtingen

Het document waarin de eventuele wijzigingen op de aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen zijn vastgelegd en de nadere inlichtingen die zijn verstrekt naar aanleiding van de gestelde vragen tijdens de Europese aanbestedingsprocedure. De verstrekte Nota('s) van Inlichtingen maakt als bijlage integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst.

1.6 Opdrachtnemer

De onderneming (rechtspersoon) waarmee Opdrachtgever deze Overeenkomst is aangegaan en diens rechtsgeldige vertegenwoordiger(s).

1.7 Overeenkomst

Deze Overeenkomst, met inbegrip van Bijlagen, waarin afspraken en voorwaarden zijn vastgelegd waaronder de leveringen en diensten die onder deze Overeenkomst vallen, moeten worden uitgevoerd c.q. verleend, en waarin de rechten en plichten van Partijen zijn vastgelegd.

Artikel 2. Voorwerp van de Overeenkomst

2.1 Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer opdracht welke opdracht Opdrachtnemer bij dezen aanvaardt, tot het leveren van een digitaal klantgeleidingssysteem en daarbijhorende dienstverlening overeenkomstig de Aanbestedingsdocumenten van Opdrachtgever en de door Opdrachtnemer uitgebrachte Inschrijving, een en ander voor zover daarvan niet in deze Overeenkomst wordt afgeweken.

2.2 Opdrachtnemer garandeert dat alle werkzaamheden die Opdrachtnemer onder de werking van deze Overeenkomst uitvoert voldoen aan de eisen zoals vastgelegd in de Aanbestedingsdocumenten en/of de Inschrijving van Opdrachtnemer.

Artikel 3. Gerelateerde documenten

3.1 De volgende documenten zijn als bijlage bij deze Overeenkomst gevoegd en maken daar onlosmakelijk deel van uit:

- Bijlage 1: Nota's van Inlichtingen;
- Bijlage 2: Aanbestedingsdocumenten;
- Bijlage 3: Algemene Inkoopvoorwaarden Drechtsteden 2020;
- Bijlage 4: Inschrijving van Opdrachtnemer.

Bij tegenstrijdigheid tussen het gestelde in de Bijlagen, gaat steeds het gestelde in het hoger vermelde document boven het gestelde uit in het lager vermelde document. Indien echter op grond van een lager gerangschikt document hogere eisen aan de dienstverlening worden gesteld, gelden de hoogste eisen. Bij tegenstrijdigheden tussen het gestelde in de verschillende Nota's van inlichtingen prevaleert de meest recente.

- 3.2 Partijen kunnen aanvullingen op of wijzigingen van deze Overeenkomst (daaronder begrepen de Bijlagen bij deze Overeenkomst) uitsluitend schriftelijk overeenkomen.
- 3.3 De conform het vorige lid overeengekomen aanvullingen of wijzigingen worden als bijlage aan deze Overeenkomst gehecht en maken onlosmakelijk deel uit van deze Overeenkomst.
- 3.4 Op de onderhavige Overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Drechtsteden 2020 van toepassing.

Artikel 4. Totstandkoming, tijdsplanning of duur van de Overeenkomst

- 4.1 Deze Overeenkomst komt tot stand door ondertekening van het contract door beide Partijen. Startdatum en aanvang feitelijke uitvoering van de Overeenkomst zijn bepaald op [invullen].
- 4.2 De Overeenkomst wordt aangegaan voor een looptijd van X jaar en eindigt derhalve op [invullen].
- 4.3 Uiterlijk X maanden voor het einde van de overeenkomst zal Opdrachtgever schriftelijk meedelen aan Opdrachtnemer of de overeenkomst wordt verlengd of beëindigd.
- 4.4 Tussentijds beëindigen van de Overeenkomst bevrijdt Partijen niet van de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen die gelden tot de datum van het feitelijk eindigen van de activiteiten ter zake [invullen].
- 4.5 Beide partijen zijn bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk voor de toekomst te ontbinden en/of een opdracht te annuleren indien:
 - De wederpartij surséance van betaling aanvraagt;
 - De wederpartij in staat van faillissement is verklaard.

Opdrachtgever is daarnaast gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien:

- De Opdrachtnemer zijn afdracht van de sociale premies en loonbelasting niet of niet volledig nakomt;
- De Opdrachtnemer zijn verplichtingen voortvloeiende uit deze Overeenkomst inclusief haar bijlagen herhaaldelijk niet of niet conform de eisen van Opdrachtgever nakomt.

Artikel 5. Prijs, facturatie en indexering

- 5.1 [invullen] vindt plaats conform de prijzen vermeld in de calculatie, welke als onderdeel van de Inschrijving als bijlage 4 integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.
- 5.2 Facturering vindt als volgt plaats:
- 5.3 Opdrachtnemer zendt de factuur/facturen onder vermelding van het contractnummer aan:

<Adres opdrachtgever>

- 5.4 Jaarlijks, voor het eerst per 1 januari 2028, kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het op het moment van aankondiging laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index.
- 5.5 Opdrachtnemer dient minimaal twee maanden van tevoren een schriftelijk onderbouwd verzoek in te dienen voor het indexeren van de Prijzen. Pas na akkoord van Opdrachtgever kunnen de nieuwe prijzen gehanteerd worden. Opdrachtnemer verwerkt de gewijzigde prijzen in het calculatieblad welke is gebruikt bij de Inschrijving.
- 5.6 Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

Artikel 6. In te zetten medewerkers en contactpersonen

- 6.1 Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van de Overeenkomst slechts werknemers en derden inschakelen die op grond van in Nederland geldende wet- en regelgeving binnen Nederland arbeid mogen verrichten. Indien en voor zover Opdrachtnemer hieraan niet voldoet heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en is Opdrachtnemer gehouden de daaruit voortvloeiende schade en kosten, zoals bijvoorbeeld een bestuurlijke boete, op eerste verzoek aan Opdrachtgever te vergoeden.
- 6.2 Opdrachtnemer zet voor het uitvoeren van deze Overeenkomst alleen personen in die betrouwbare inzet leveren (e.e.a. conform het gestelde in de aanbestedingsvoorwaarden en volgens gemaakte afspraken) en vakbekwaam zijn en waarmee een schriftelijke arbeidsovereenkomst is gesloten op basis van arbeidsvoorwaarden overeenkomstig de branche. Personeel van Opdrachtnemer of (van) door hem ingeschakelde derden dient zich te allen tijde te houden aan de SLA en de vigerende gedragsregels van Opdrachtgever.

Artikel 7. Geheimhouding en publiciteit

- 7.1 Een partij zal zonder voorafgaande toestemming van de wederpartij, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins, publiekelijk geen melding maken van het bestaan van een relatie tussen Partijen, dan na goedkeuring van de wederpartij.
- 7.2 Partijen zullen op geen enkele wijze, noch direct noch indirect, noch mondeling noch in geschrift of anderszins, de inhoud van de relatie tussen partijen, alsmede de gegevens en informatie daaromtrent (waaronder begrepen computerprogrammatuur), aan derden bekend of toegankelijk maken, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 7.3 Ten aanzien van alle vertrouwelijke gegevens en informatie, afkomstig van Partijen, die in welke vorm of op welke informatiedrager ook bij Partijen berusten of aan haar zijn verstrekt, zulks in verband met het bepaalde in de onderhavige Overeenkomst verbinden Partijen zich:
- Alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige bewaring of opslag;
 - De gegevens c.q. informatie niet te gebruiken voor enig ander doel dan de uitvoering van deze Overeenkomst;
 - De gegevens c.q. informatie niet langer onder haar berusting te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichtingen redelijkerwijs noodzakelijk is of haar door de wet wordt opgelegd en deze gegevens, inclusief gemaakte kopieën, onmiddellijk na

volledige nakoming van genoemde verplichtingen wederom ter beschikking te stellen van de betreffende partij dan wel, na verkregen toestemming, te vernietigen;

- De overeengekomen verplichtingen uitsluitend te doen uitvoeren door personen waarvan de betreffende partij in redelijkheid meent dat zij betrouwbaar zijn. Opdrachtnemer blijft in dit kader te allen tijde verantwoordelijk voor door hem ingezet personeel van Opdrachtnemer of van door hem ingezette derden.

7.4 Partijen zullen zich voorts maximaal inspannen ervoor te zorgen dat haar personeelsleden en/of voor haar werkzame derden op de hoogte zijn van bovenstaande verplichtingen en deze stipt zullen naleven.

7.5 Deze geheimhoudingsplicht blijft bestaan tot vijf (5) jaar na beëindiging van deze Overeenkomst.

Artikel 8. Overmacht

8.1 Een tekortkoming kan Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever niet worden toegerekend indien deze te wijten is aan overmacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek.

8.2 Opdrachtnemer kan zich alleen op overmacht beroepen wanneer hij daarvan zo spoedig mogelijk onder overlegging van de nodige bewijsstukken aan Opdrachtgever mededeling doet.

8.3 Indien de overeengekomen werkzaamheden door overmacht bij Opdrachtgever niet of slechts ten dele kunnen worden uitgevoerd, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overleg plegen over de prijs die zal gelden voor de periode dat de situatie voortduurt. Daarbij wordt de in deze Overeenkomst genoemde opzeggingstermijn gehanteerd.

8.4 Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel, grondstoffentekort, transportproblemen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde goederen, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Opdrachtnemer of tekortschieten van door hem ingeschakelde derden. Landelijke stakingen worden wel aangemerkt als overmacht.

Artikel 9. Verplichtingen Opdrachtnemer

9.1 Door Opdrachtnemer geleverde diensten zullen steeds voldoen aan op het moment van aflevering geldende voorschriften en aan redelijkerwijs te verwachten wijzigingen daarin. Opdrachtnemer zal op handen zijnde relevante wijzigingen in wettelijke regelgeving tijdig met Opdrachtgever bespreken.

9.2 Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende cao-bepalingen. Hij verricht alle inhoudingen en afdrachten voor loonbelasting, premie Sociale Verzekeringswetten, AOW et cetera. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle aanspraken dienaangaande. Wanneer Opdrachtgever daar om vraagt worden binnen een maand betalingsbewijzen van Belastingdienst en UWV betreffende Opdrachtnemer en diens onderaannemers verstrekt.

9.3 Opdrachtnemer dient de regels voortvloeiende uit de arbeidsomstandigheden wetgeving na te leven.

9.4 Opdrachtnemer mag zijn uit deze Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen noch geheel noch gedeeltelijk overdragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.

9.5 Opdrachtnemer garandeert dat alle werkzaamheden die Opdrachtnemer onder de werking van deze Overeenkomst uitvoert voldoen aan de eisen zoals vastgelegd in de Aanbestedingsdocumenten en/of de Inschrijving van Opdrachtnemer.

- 9.6 Opdrachtnemer voert de onderhavige opdracht uit in overeenstemming met de toepasselijke wet- en (beroeps)regelgeving, waaronder zeer nadrukkelijk ook de privacywetgeving. Opdrachtgever zal de daaruit voor Opdrachtnemer en de voor de uitvoerende personen voortvloeiende verplichtingen steeds volledig respecteren. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enig handelen of nalaten dat met de hiervoor bedoelde regels strijdig of onverenigbaar is.
- 9.7 De werkzaamheden van Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst worden in beginsel verricht op de locatie(s) van Opdrachtgever.
- 9.8 Ingeval van beëindiging van deze Overeenkomst en/of een Opdracht zal Opdrachtnemer, voor zover redelijkerwijs verlangd kan worden, alle benodigde medewerking verlenen, almede informatie te delen, teneinde te bewerkstelligen dat de uitvoering door een derde dan wel Opdrachtgever zelf naar behoren kan worden verricht.
- 9.9 Garanties op producten dienen te allen tijde rechtstreeks te worden afgegeven op tenaamstelling van de gemeente.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

- 10.1 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan eigendommen van Opdrachtgever en aan diens personeel, die direct het gevolg is van handelen of nalaten van het voor de Opdrachtnemer ter uitvoering van deze Overeenkomst werkzame personeel, dat aan hen verweten kan worden, tot een maximum van €2.500.000,- per aanspraak (ongeacht het aantal aanspraken) en met een maximum van €5.000.000,- per jaar. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikt over een passende aansprakelijkheidsverzekering ten minste op het niveau van de verzekeringseisen zoals bij de aanbesteding gesteld: €2.500.000,- per aanspraak (ongeacht het aantal aanspraken) en met een maximum van €5.000.000,- per jaar. Het eigen risico bedraagt maximaal €10.000,-.
- 10.2 Opdrachtnemer ziet erop toe dat de opgedragen werkzaamheden ongestoord voortgang vinden en behoorlijk en volledig worden uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er te allen tijde zorg voor dat die voortgang niet wordt onderbroken door ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van al het met de werkzaamheden belaste personeel. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. de inzet van vervangend personeel.

Artikel 11. Geschillen, toepasselijk recht en forumkeuze

- 11.1 Op deze Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- 11.2 Algemene- of leveringsvoorwaarden van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing.
- 11.3 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 11.4 Alle geschillen voortvloeiend uit deze Overeenkomst zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Rotterdam.

Artikel 12. Slotbepalingen

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

CONCEPT

Aldus overeengekomen:

Opdrachtgever:

Plaats:

Datum:

Gemeente Dordrecht
Rechtsgeldig vertegenwoordigd door
<naam>
In de functie <functie>

.....

Opdrachtnemer:

Plaats:

Datum:

<naam opdrachtnemer>
Rechtsgeldig vertegenwoordigd door
<naam>
In de functie van <functie>

.....

CONCEPT