

Overeenkomst

Europese aanbesteding

Projectnaam

Logo aanbestedende dienst

Datum: XXXX

Inhoudsopgave

Artikel 1 Definities.....	4
Artikel 2 Onderwerp van de Overeenkomst	4
Artikel 3 Toepasselijke voorwaarden	4
Artikel 4 Looptijd van de Overeenkomst	4
Artikel 5 Kritische prestatie-indicatoren	5

CONCEPT

DE ONDERGETEKENDEN:

<Opdrachtgever>, statutair gevestigd te <plaats>, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam tekenbevoegde persoon>, in de functie van <functie>, hierna te noemen 'Opdrachtgever';

En

<Opdrachtnemer>, statutair gevestigd te <plaats>, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam tekenbevoegde persoon>, in de functie van <functie>, hierna te noemen 'Opdrachtnemer'.

Gelet op:

- De aanbesteding XXXX op <datum> is gepubliceerd op het publicatieplatform TenderNed;
- De aanbesteding is gebaseerd op Richtlijn 2014/24/EU, welke in Nederland is geïmplementeerd middels de Aanbestedingswet;
- De Opdrachtnemer met zijn Inschrijving, de inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitverhouding, heeft ingediend.

VERKLAREN ALS VOLGT TE ZIJN OVEREENGEKOMEN:

CONCEPT

Artikel 1 Definities

In deze Overeenkomst worden begrippen en uitdrukkingen als volgt gedefinieerd:

Begrip	Definities
Bijlagen	De aanhangsels één (1) tot en met vier (4) bij deze Overeenkomst die integraal onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst.
Inschrijving	Een aanbieding van Opdrachtnemer uitgebracht aan Opdrachtgever gebaseerd op de eisen en wensen van Opdrachtgever zoals beschreven in de bijlagen.
Nota van inlichtingen	Een document waarin vragen van Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Uitnodiging tot Inschrijving en/of in de daaraan gerelateerde aanbestedingsdocumenten. De verstrekte Nota(s) van inlichtingen maken deel uit van de overeenkomst voor de opdracht die voortvloeit uit deze Aanbesteding.
Overeenkomst	Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot de voorwaarden die gelden voor de leveringen/dienstverlening door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
Wederpartij(en)	Verwijzing naar Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur m.u.v. wettelijke feestdagen.

Artikel 2 Onderwerp van de Overeenkomst

- Deze Overeenkomst omvat de contractuele voorwaarden die gelden voor de leveringen/dienstverlening zoals omschreven in de Uitnodiging tot inschrijving (Bijlage 2 van deze Overeenkomst).
- De leveringen/dienstverlening voldoen/voldoet aan alle tussen Wederpartijen overeengekomen specificaties, functionaliteiten en eigenschappen alsook datgene dat Opdrachtgever in het algemeen naar redelijkheid mag verwachten.

Artikel 3 Toepasselijke voorwaarden

- De volgende documenten en Bijlagen maken integraal deel uit van deze Overeenkomst:
 - Overeenkomst;
 - Bijlage 1: Nota(s) van inlichtingen;
 - Bijlage 2: Uitnodiging tot Inschrijving;
 - Bijlage 3: Inkoopvoorwaarden Opdrachtgever;
 - Bijlage 4: Inschrijving Opdrachtnemer;
 - Bijlage 5: Service level agreement;
 - Bijlage 6: Dossier afspraken en procedures.
- Ingeval van strijdigheid tussen bepalingen in een van de documenten en/of Bijlagen geldt de volgende rangorde:
 - Overeenkomst.
 - Bijlage 1.
 - Bijlage 2.
 - Bijlage 3.
 - Bijlage 4.
 - Bijlage 5;
 - Bijlage 6.

Artikel 4 Looptijd van de Overeenkomst

- Deze Overeenkomst treedt in werking op de dag van ondertekening met een initiële looptijd van XX (XX) jaar, welke ingaat op XX-XXXX-XXXX. Opdrachtgever heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van XX (XX) keer xxx (1) jaar.

2. De Overeenkomst wordt na de initiële looptijd, jaarlijks automatisch verlengd, tenzij Opdrachtgever uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële/dan geldende looptijd van de Overeenkomst, schriftelijk kenbaar maakt niet van de verlengingsoptie gebruik te maken. Bij verlengingen kunnen (beperkte) inhoudelijke wijzigingen worden doorgevoerd, mits het oorspronkelijke voorwerp van de Overeenkomst niet wezenlijk wordt gewijzigd.

Artikel 5 Kritische prestatie-indicatoren

1. Opdrachtgever heeft in Bijlage 2 van deze Overeenkomst de volgende kritische prestatie indicatoren beschreven waarop wordt gemeten en geëvalueerd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer:

Servicelevel	Norm	Formule	Consequentie niet behalen
Gesprekken beantwoord binnen 300 seconden	Minimaal 95 % van het inkomend belverkeer wordt opgenomen binnen 300 seconden	$(\text{Aantal gesprekken beantwoord binnen 300 seconden} / \text{Totaal aantal aangeboden gesprekken}) \times 100$	Opdrachtnemer ontvangt bij de eerste constatering een waarschuwing. Bij een tweede constatering binnen twaalf (12) maanden ontvangt Opdrachtnemer opnieuw een waarschuwing. Bij een derde constatering binnen twaalf (12) maanden heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.
First time fix	Minimaal 95 % van het inkomende belverkeer wordt voorzien van een oplossing en leidt niet tot een terugbelactie, intern verzoeken/of ruggespraak buiten de reguliere afspraken omtrent ruggespraak	$(\text{Aantal voor first time fix relevante gesprekken voorzien van een oplossing} / \text{Totaal aantal voor first time fix relevante gesprekken}) \times 100$	Opdrachtnemer ontvangt bij de eerste constatering een waarschuwing. Bij een tweede constatering binnen twaalf (12) maanden ontvangt Opdrachtnemer opnieuw een waarschuwing. Bij een derde constatering binnen twaalf (12) maanden heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.
Verlaten gesprekken in de wachtrij (abandoned rate)	Maximaal 10 % van het totaal aantal aangeboden gesprekken wordt door de beller verlaten voordat het gesprek is beantwoord.	$(\text{Aantal verlaten gesprekken in de wachtrij} / \text{Totaal aantal aangeboden gesprekken}) \times 100$	Niet van toepassing.
Maximale gesprekstijd inclusief after call work	Maximaal 450 seconden per afgehandeld gesprek.	Totale gesprekstijd inclusief after call work per afgehandeld gesprek	Niet van toepassing.
Gemiddeld aantal afgehandelde gesprekken per uur	Minimaal zes (6) afgehandelde gesprekken per uur per ingezette medewerker.	Totaal aantal afgehandelde gesprekken / Totaal aantal ingezette uren	Niet van toepassing.

2. Vertragingen, storingen of niet-beschikbaarheid van de systemen en/of infrastructuur van Opdrachtgever, waaronder Genesys en GouwIT, worden uitgesloten bij de meting en handhaving van de KPI's voor zover deze omstandigheden van invloed zijn op het behalen daarvan.

CONCEPT

Aldus rechtsgeldig overeengekomen en ondertekend in tweevoud

Opdrachtgever

Opdrachtnemer

<naam tekenbevoegde persoon>

<functie>

Plaats:

Datum:

<naam tekenbevoegde persoon>

<functie>

Plaats:

Datum: