



Bijlage B – concept
Dienstverleningsovereenkomst
op basis van de ARVODI-2025

tussen

het ministerie van Algemene Zaken
De Dienst Publiek en Communicatie (DPC)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

Contactfunctie Rijksoverheid 1400

met kenmerk

201865001.024.003



Dienstverleningsovereenkomst ARVODI-2025

Contractnummer: 201865001.024.003

Verplichtingennummer: <...>

NAW-gegevens:

<Naam>

<Adres>

<Postcode>

IBAN-code: <...>

BIC code: <...>

KvK-nummer: <...>

KvK-vestigingsnummer: <...>

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de minister van Algemene Zaken namens deze, de directeur Dienst Publiek en Communicatie, mevrouw mw. drs. K.M. Dirkx, hierna te noemen: Opdrachtgever,

2.
en

3. <volledige naam en rechtsvorm contractant>, (statutair) gevestigd te <plaatsnaam>, hierbij vertegenwoordigd door, <functienaam en naam ondertekenaar>, hierna te noemen: Opdrachtnemer,

Hierna gezamenlijk te noemen: de Partijen.

OVERWEGENDE DAT:

- Opdrachtgever behoefte heeft aan een contactfunctie Rijksoverheid 1400;
- Opdrachtgever aan Opdrachtnemer heeft verzocht hiervoor een Inschrijving uit te brengen;
- Opdrachtnemer op <datum> een Inschrijving heeft uitgebracht;
- Opdrachtgever deze Inschrijving heeft aanvaard;
- Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van wat Opdrachtgever met de opdracht wil bereiken;
- Partijen de daaruit voortvloeiende rechtsverhouding schriftelijk wensen vast te leggen in een Overeenkomst.

KOMEN OVEREEN:

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. De betekenis van deze begrippen is vermeld in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het uitvoeren van Diensten 2025 (ARVODI-2025).

1. Voorwerp van de Overeenkomst



- 1.1. Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer opdracht tot het uitvoeren van Diensten **<optionele omschrijving Diensten>** zoals beschreven in het Beschrijvend document van Opdrachtgever van **<datum>**, kenmerk **<kenmerk>** (Bijlage **<...>**) en de offerte van Opdrachtnemer van **<datum>**, kenmerk **<kenmerk>** (Bijlage **<...>**).
- 1.2. Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de ARVODI-2025 (al in het bezit van Partijen), tenzij daarvan in deze Overeenkomst wordt afgeweken. De (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer zijn niet van toepassing.
- 1.3. De volgende documenten vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Als deze documenten elkaar tegenspreken, gaat het eerdergenoemde document boven het later genoemde:
 1. deze Overeenkomst;
 2. de Verwerkersovereenkomst;
 3. de ARVODI-2025;
 4. het Beschrijvend document inclusief **alle** Bijlagen zoals aangevuld of gewijzigd bij nota van inlichtingen van **<datum>**;
 5. de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uitgebrachte Inschrijving van **<datum>**, met kenmerk **<kenmerk>** inclusief **alle** Bijlagen **<INDIEN VAN TOEPASSING>** zoals verduidelijkt bij **<document>** van **<datum>** met **<kenmerk>**.
- 1.4. Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn alleen bindend als Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk of per e-mail zijn overeengekomen. Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte afspraken ten aanzien van de Diensten.

2. Totstandkoming, tijdsplanning of duur van de Overeenkomst

- 2.1. Deze Overeenkomst komt tot stand door ondertekening van de Overeenkomst door Partijen.
- 2.2. De beoogde ingangsdatum is 1 februari 2027. Deze Overeenkomst heeft een vaste looptijd van vier jaar en een maximale looptijd van zes jaar met een einddatum van 31 januari 2033. Wij werken niet met verlengingen maar met de mogelijkheid om de Overeenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever op te zeggen na de vaste periode van vier jaar. De eerste mogelijkheid voor de Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen is 1 februari 2031. De Opdrachtgever hanteert hierbij een opzegtermijn van minimaal zes maanden.

3. Prijs en overige financiële bepalingen

- 3.1. Opdrachtnemer declareert het werkelijke aantal bestede voorlichtingsuren per maand op nacalculatiebasis tegen een uurtarief van € **<bedrag>**, - (exclusief btw en inclusief reis-, verblijf- en eventuele overige kosten) (€ **<bedrag>**, - inclusief btw en inclusief reis-, verblijf- en eventuele overige kosten).
- 3.2. Ten aanzien van de implementatiekosten, de trainingen op initiatief van Opdrachtgever, alsmede ten aanzien van eventuele modificaties op specifiek verzoek van Opdrachtgever en voor bezoeken van Opdrachtnemer gelden de navolgende tarieven.
 - Implementatiekosten conform goedgekeurd implementatieplan, met een maximum van € 275.000,- exclusief btw.



- Uurtarief voor een trainer € <bedrag>,- (exclusief btw) (€ <bedrag>,- inclusief btw en inclusief reis-, verblijf- en eventuele overige kosten);
- Uurtarief voor een ICT-ers € <bedrag>,- (exclusief btw) (€ <bedrag>,- inclusief btw en inclusief reis-, verblijf- en eventuele overige kosten);
- Tarief bezoeken Opdrachtnemer door afgevaardigden van ministeries, met uitzondering van Opdrachtgever zelf, € 295,- exclusief btw per bezoek.

- 3.3. Als Opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, kan Opdrachtnemer deze btw niet alsnog in rekening brengen.
- 3.4. De prijs heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst te verrichten Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen.
- 3.5. De overeengekomen tarieven staan vast gedurende de eerste 24 maanden van de Overeenkomst. Daarna worden de overeengekomen tarieven éénmaal per 12 maanden geïndexeerd. De eerste indexering vindt plaats in februari 2029.

Voor het indexeren geldt de jaar op jaar methode. De peilmaand ten behoeve van het bepalen van de indexatie is december. De tarieven worden automatisch door de Opdrachtgever geïndexeerd. Voorwaarde is dat de dienstverlening over de voorgaande periode volgens de gemaakte afspraken plaatsvond. De Opdrachtnemer ontvangt schriftelijk de nieuwe tarieven. De Opdrachtgever voegt hierbij een schermafdruck van de gebruikte gegevens toe ter onderbouwing.

- 3.6. De Opdrachtgever maakt gebruik van de volgende index: CBS-Prijsindexcijfer, Cao-lonen per maand incl. bijz. beloningen, totaal Cao sectoren, categorie M-N Zakelijke dienstverlening. Link naar [CBS-Prijsindexcijfer](#). Indien van toepassing gelden altijd de eerst-gepubliceerde cijfers. De Opdrachtgever hanteert de onderstaande rekenmethode, waarbij het indexeringspercentage wordt afgerond op twee (2) decimalen.
- 3.7. Opdrachtnemer factureert maandelijks.

Betaling vindt plaats als volgt: De prijsopgave en uiteenzetting van de door Opdrachtnemer ingeschatte implementatiekosten zoals opgenomen in het goedgekeurde implementatieplan zal met Opdrachtgever besproken worden en zal na akkoord van Opdrachtgever als uitgangspunt dienen voor de financiering van de werkelijk gemaakte implementatiekosten, die uiteindelijk zullen na acceptatie van de geleverde prestatie worden vergoed op basis van nacalculatie en na ontvangst van de factuur.

De voorlichtersuren bij training zoals bedoeld in artikel 3.2, na afronding van de trainingen en na ontvangst van de factuur. Na ontvangst van de factuur voor zover het gaat om de overige dienstverlening.

- 3.8. Op basis van artikel 15.1 van de ARVODI-2025 is Opdrachtnemer verplicht de factuur als e-factuur in te dienen. Vermeld op de e-factuur altijd de orderreferentie (verplichtingnummer of inkoopordernummer) welke op de bestelorder, opdrachtbevestiging of getekende Overeenkomst is vermeld. Neem de orderreferentie exact over, zonder toevoegingen of wijzigingen. Alleen dan kan de e-factuur worden verwerkt.



Gebruik voor het indienen van de e-factuur aan ministerie van Algemene Zaken, dienst DPC het volgende organisatie-identificatienummer (OIN): 00000004000000148000.

- 3.9. Het uitvoeren van werkzaamheden als beschreven in de herzieningsclausules (conform art. 2.163c Aanbestedingswet 2012) om de continuïteit, veiligheid en kwaliteit van de te leveren dienstverlening te waarborgen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Voor een overzicht van de herzieningsclausules wordt verwezen naar het beschrijvend document. Het uitvoeren van deze werkzaamheden geschiedt op basis van een Nadere offerte en opdrachtverlening.
- 3.10. Het is Opdrachtnemer bekend dat door politieke, economische, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische omstandigheden binnen de Rijksoverheid, de positie of taak van de deelnemende organisaties kan veranderen. Hierdoor kan ook de (omvang van de) dienstverlening wijzigen. Opdrachtgever is gerechtigd binnen de reikwijdte van deze Overeenkomst, dergelijke niet-wezenlijke wijzigingen door te voeren zonder dat hiervoor enige compensatie aan Opdrachtnemer verschuldigd is.

4. Contactpersonen

- 4.1. Contactpersoon namens Opdrachtgever is <naam>, telefonisch bereikbaar via <telefoonnummer> en per e-mail via <e-mailadres>.
Contactpersoon namens Opdrachtnemer is <naam>, telefonisch bereikbaar via <telefoonnummer> en per e-mail via <e-mailadres>.

5. Social return

Opdrachtnemer besteedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst jaarlijks 5% van de opdrachtwaarde aan social return zoals beschreven in het Beschrijvend document/Programma van Eisen.

6. Integriteit

- 6.1. Opdrachtnemer verklaart dat aan Personeel van Opdrachtgever geen voordeel is of wordt gegeven met oog op het verkrijgen van de opdracht.

7. Informatieverplichting en audit

- 7.1. Kwaliteitsborging is een aspect van het kwaliteitsmanagement van Opdrachtnemer en maakt onderdeel uit van de Overeenkomst. In het kader van kwaliteitsborging treft Opdrachtnemer maatregelen die Opdrachtgever het vertrouwen geven dat het overeengekomen gebruik van de Diensten kan worden gemaakt. Opdrachtnemer treft deze maatregelen uit eigen beweging.
- 7.2. Opdrachtnemer stelt alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit deze Overeenkomst zijn en worden nagekomen.
- 7.3. Als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven kan Opdrachtgever een audit (laten) uitvoeren. Opdrachtnemer verleent alle medewerking aan audits, waaronder begrepen audits bij Personeel van Opdrachtnemer, tenzij dit in redelijkheid niet van Opdrachtnemer



kan worden verwacht.

- 7.4. Partijen dragen zelf de kosten die zij maken in verband met de in dit artikel bedoelde informatieverstrekking en audits, waaronder begrepen de kosten van door hen ingeschakelde derden.
- 7.5. Opdrachtgever kan naar aanleiding van de op grond van dit artikel verkregen informatie op elk moment nadere maatregelen voorstellen. Opdrachtnemer moet die maatregelen in redelijkheid uitvoeren.

8. Einde van de Overeenkomst (exit)

- 8.1. Als de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs nodig is om er voor te zorgen dat een nieuwe opdrachtnemer, of Opdrachtgever zelf, zonder belemmeringen het uitvoeren van de Diensten kan overnemen. Zo nodig neemt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever deel aan overleg met een opvolgende opdrachtnemer.
- 8.2. Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst op grond van artikel 21 lid 1 of 3 van de ARVODI-2025, voert Opdrachtnemer de in het eerste lid bedoelde Diensten uit tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of, bij gebreke daarvan, tegen de in het algemeen door Opdrachtnemer gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De kosten van de in het eerste lid bedoelde Diensten zijn voor rekening van Opdrachtnemer als sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door Opdrachtnemer.

9. Overige Voorwaarden

- 9.1. Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen op grond van artikel 11 van de ARVODI-2025 op Opdrachtnemer en diens Personeel rusten, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een boete verschuldigd van € 50.000,- per gebeurtenis.
- 9.2. Opdrachtnemer dient te beschikken over een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 3.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar. Op eerste verzoek van Opdrachtgever versteekt Opdrachtnemer alle gegevens waaruit blijkt dat een dergelijke verzekering inderdaad is afgesloten en de verzekeringspremies zijn voldaan.
- 9.3. Bonus-malusregeling: Teneinde de realisatie van de kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen van de dienstverlening te bevorderen, is een Bonus-malusregeling van toepassing. Deze is opgenomen in de Service Level Agreement (SLA), die als Bijlage E bij deze Overeenkomst is gevoegd.
- 9.4. Rapportages: Opdrachtnemer is verplicht van ieder klantcontact de gegevens vast te leggen zoals nader omschreven in de Service Level Agreement (SLA), die als Bijlage E bij deze Overeenkomst is gevoegd. Opdrachtnemer rapporteert de realisatie van de indicatoren zoals vermeld in de SLA.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,



Plaats:

Datum:-.....-.....

de minister van Algemene Zaken,
namens deze,
de directeur Dienst Publiek en Communicatie,

Plaats:

Datum:-.....-.....

<naam Opdrachtnemer>,
namens deze,
<functie gevolmachtigde>,

mevrouw mw. drs. K.M. Dirkx

<Naam gevolmachtigde>

Bijlagen (reeds in het bezit van Partijen):

1. Beschrijvend document inclusief Bijlagen van <datum> met kenmerk 201865001.024.003;
2. Inschrijving inclusief Bijlagen van <datum> met/zonder kenmerk <kenmerk>;
3. ARVODI-2025;
4. Verwerkersovereenkomst ARVODI-2025 met kenmerk 201865001.024.003_A.