

Concept-Overeenkomst

Met betrekking tot

Hulplijn OpenOverGokken



Kansspelautoriteit

tussen: De Kansspelautoriteit

en: <...>

Overeenkomstnummer : <...>
Datum : <...>
Versie : concept

DE ONDERGETEKENDEN

1. De Kansspelautoriteit, gevestigd te Den Haag aan Anna van Buerenplein 45A, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam> in de functie van <functie>, hierna te noemen: Opdrachtgever, en
2. <naam onderneming>, gevestigd aan de <straatnaam + nummer> te <plaatsnaam> en ingeschreven in het handelsregister onder KvK nummer: <nummer> te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam> in de functie van <functie>, hierna verder te noemen: Opdrachtnemer,

tezamen eveneens te noemen 'Partijen',

OVERWEGENDE DAT:

- Opdrachtgever heeft besloten over te gaan tot het houden van een Europese openbare aanbestedingsprocedure met betrekking tot het uitvoeren van de Hulprijnfunctie binnen OpenOverGokken;
- Opdrachtnemer aan deze aanbesteding heeft deelgenomen door een Inschrijving in te dienen;
- Opdrachtnemer de winnaar van deze aanbesteding is gebleken en Opdrachtgever de Inschrijving heeft aanvaard;
- Opdrachtgever na voorgenomen gunning geen feiten of omstandigheden bekend zijn geworden die definitieve gunning aan Opdrachtnemer in de weg staan;
- Opdrachtnemer zich op de hoogte heeft gesteld van de bedoeling die Opdrachtgever met het sluiten van deze Overeenkomst heeft.
- Partijen de daaruit voortvloeiende rechtsverhouding schriftelijk wensen vast te leggen in deze Overeenkomst.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Artikel 1. Definities

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in de Aanbestedingsleidraad en artikel 1 van de ARVODI-2025, met dien verstande dat onder 'Bijlage(n)' wordt verstaan: aanhangsel(s) bij deze Overeenkomst, die deel uitmaken van de Overeenkomst, ook als deze ongeparafeerd zijn.

Artikel 2. Voorwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Opdrachtgever verstrekt bij deze de Opdracht aan Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de Diensten met betrekking tot het uitvoeren van de Hulplijnfunctie binnen OpenOverGokken. Opdrachtnemer dient per 1 oktober 2027, de uitvoering van de Hulplijn volledig in uitvoering te hebben, en dus te hebben overgenomen van de huidige uitvoerende partij indien de Overeenkomst niet aan de huidige dienstverlener wordt gegund.
- 2.2 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
 - a) de Nota's van Inlichtingen, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
 - b) deze concept-Overeenkomst – *uiteindelijk prevaleert de definitieve Overeenkomst, waarbij de noodzakelijke wijzigingen die voortvloeien uit de Nota's van inlichtingen in de definitieve Overeenkomst worden verwerkt;*
 - c) de Aanbestedingsleidraad, inclusief overige Bijlagen, waaronder de Conformiteitenlijst;
 - d) de ARVODI-2025;
 - e) de Inschrijving van Inschrijver.
- 2.3 Nadrukkelijk buiten de scope van de Opdracht vallen diagnostiek, structurele begeleiding en het uitvoeren van Behandeling. De Diensten van Opdrachtnemer uit hoofde van deze Overeenkomst gaan niet verder dan passende eerste opvang, vraagverheldering, informatieverstrekking, lichte en kortdurende preventieve interventies waar dit ondersteunend is aan het Hulpgesprek, en doorverwijzing of toeleiding naar passende hulp of Behandeling binnen het bestaande zorg- en ondersteuningslandschap.
- 2.4 Met inachtneming van het bepaalde in het tweede lid van dit artikel zijn de minimumeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, opgenomen in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder in de Bijlage Conformiteitenlijst. Opdrachtnemer conformeert zich hier volledig en onvoorwaardelijk aan evenals aan de inhoud van zijn eigen Inschrijving.
- 2.5 Opdrachtnemer is verplicht om de verwerkersovereenkomst die onderdeel uitmaakte van de Aanbestedingsstukken met Opdrachtgever aan te gaan. In het geval van tegenstrijdigheden tussen de verwerkersovereenkomst en deze Overeenkomst, prevaleert het gestelde in de verwerkersovereenkomst.

Artikel 3. Fasering binnen en looptijd van de Overeenkomst

- 3.1 De Diensten zijn verdeeld over twee fases, te weten de a. implementatie/transitiefase en b. uitvoeringsfase inclusief doorontwikkeling
- 3.2 De Diensten vangen aan met de implementatie/transitiefase als de Overeenkomst niet aan de huidige dienstverlener wordt gegund. De uitvoeringsfase vangt aan op 1 oktober 2027.
- 3.3 Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven door Opdrachtgever dient de Hulplijn uiterlijk op 1 oktober 2027 volledig operationeel te zijn ingericht en, voor zover van toepassing te zijn overgenomen van de huidige uitvoerende partij (datum livegang). 1 oktober 2027 geldt als een fatale termijn.
- 3.4 De uitvoeringsfase heeft een initiële looptijd van 36 maanden, die van rechtswege eindigt op 30 september 2030, einde dag. Na afloop van deze initiële looptijd heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst tweemaal eenzijdig te verlengen met telkens 24 maanden, met inachtneming van de voorwaarden van deze Overeenkomst, waaronder eventuele bepalingen over indexering, herziening en overeengekomen wijzigingen in de SLA/DAP.

Artikel 4. Prijs en overige financiële bepalingen

- 4.1 De in deze Overeenkomst vermelde prijzen gelden als vaste prijzen en zijn all-in en inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. All-in betekent dat er geen andersoortige kosten in rekening gebracht mogen worden.
- 4.2 Indien de Overeenkomst niet aan de huidige dienstverlener wordt gegund, bedraagt de maximale vergoeding voor de werkzaamheden in de implementatie/transitiefase € 75.000 inclusief btw. Deze vergoeding wordt uitsluitend betaald voor zover sprake is van door Opdrachtgever vooraf goedgekeurde mijlpalen, opgeleverde producten of aantoonbaar gemaakte kosten. Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf, onder overlegging van een deugdelijke verantwoording. Indien het resultaat van de aanbesteding niet strekt tot een wisseling van dienstverlener, vervalt de mogelijkheid om transitie- of implementatiekosten te factureren. Het maximum van € 75.000 inclusief btw kan niet worden overschreden.
- 4.3 De vaste prijs per jaar voor de uitvoering van de Hulplijn gedurende de uitvoeringsfase betreft <..> inclusief btw.
- 4.4 De vaste prijs per jaar is gebaseerd op een referentievolume van gemiddeld 800 Contactmomenten per maand. Onder een Contactmoment wordt verstaan: één inhoudelijk contact tussen de Hulplijn en iemand die gokt, een Naaste of andere betrokkene via telefoon, chat of WhatsApp, waarbij sprake is van een inhoudelijke vraag, ondersteuning, informatieverstrekking, triage, doorverwijzing of opvolging binnen de scope van de Opdracht. Een afzonderlijk opvolgcontact of terugbelgesprek telt als afzonderlijk Contactmoment. Een reeks berichten binnen één aaneengesloten chat- of WhatsAppgesprek over dezelfde Hulpvraag telt als één Contactmoment, tenzij sprake is van een duidelijk nieuw gesprek of opvolgcontact op een later moment.
- 4.5 De vaste prijs per jaar betreft een all-in prijs voor de uitvoering van de Opdracht bij een feitelijk volume binnen een bandbreedte van 20% boven of onder het gemiddelde maandelijkse referentievolume. Dit betekent dat een gemiddeld volume van 640 tot en met 960 Contactmomenten per maand binnen de overeengekomen vaste prijs per jaar valt. Het referentievolume vormt geen minimumafname, omzetgarantie of garantie voor het feitelijke aantal Contactmomenten gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 4.6 Indien het feitelijke aantal Contactmomenten gedurende drie opeenvolgende kalendermaanden gemiddeld buiten deze bandbreedte valt, treden Partijen met elkaar in overleg over de gevolgen daarvan voor de uitvoering van de Opdracht. Een dergelijk overleg geeft geen automatisch recht op bijstelling van de vergoeding. Een eventuele bijstelling van de vergoeding vindt uitsluitend plaats voor zover deze redelijk en billijk is, objectief is onderbouwd met gegevens over volume, benodigde inzet en kosten, aansluit bij de prijsvorming uit de Inschrijving en past binnen deze Overeenkomst en de aanbestedingsrechtelijke kaders. Tijdelijke pieken of dalingen in het aantal Contactmomenten geven op zichzelf geen recht op bijstelling van de vergoeding.
- 4.7 De vaste prijs per jaar is vast, behoudens indexering. Indexering is voor het eerst mogelijk na afloop van het eerste volledige uitvoeringsjaar en vervolgens maximaal eenmaal per kalenderjaar, overeenkomstig de Dienstenprijsindex (DPI), zoals gepubliceerd door het CBS in de tabel "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100" of de daarvoor in de plaats tredende opvolgende CBS-index: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED>. Opdrachtnemer dient daartoe een schriftelijk verzoek bij Opdrachtgever in. Dit verzoek dient te zijn onderbouwd door het gemiddelde te nemen van de indexering over kwartaal 1 tot en met 4 van het voorafgaande kalenderjaar. Tarieven worden afgerond op twee cijfers achter de komma. De indexering wordt niet eerder doorgevoerd dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 4.8 Gedurende de eerste 12 maanden van de uitvoeringsfase vindt minimaal tweemaal en hierna minimaal eenmaal per 12 maanden, maar zoveel vaker als redelijkerwijs door Opdrachtgever nodig geacht, overleg plaats tussen Partijen over de in te zetten middelen op basis van de opgedane ervaringen en geïdentificeerde mogelijkheden voor doorontwikkeling.
- 4.9 Opdrachtnemer factureert maandelijks, achteraf 1/12 van de overeengekomen prijs per jaar. Opdrachtnemer factureert elektronisch op de door Opdrachtgever voorgeschreven wijze. Facturatie vindt verder plaats conform

het daarover bepaalde in de Aanbestedingsstukken. Ten aanzien van de facturering volgt Opdrachtnemer voortdurend de redelijke instructies van Opdrachtgever op.

Artikel 5. Contactpersonen

Contactpersoon voor Opdrachtgever is Contactpersoon voor Opdrachtnemer is

Opdrachtnemer wijst één persoon aan die als eerste contactpersoon verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Opdracht, zowel voor inhoudelijke als commercieel-juridische aangelegenheden. Daarnaast wijst Opdrachtnemer een vaste plaatsvervanger aan. Beide contactpersonen beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en beschikken over voldoende bevoegdheid of mandaat om Opdrachtnemer op het niveau van de SLA/DAP te binden.

Artikel 6. Onafhankelijkheid

- 6.1 Opdrachtnemer bevestigt dat Opdrachtgever te allen tijde het recht heeft om bewijsmiddelen te verzoeken waaruit blijkt dat er bij Opdrachtnemer sprake is van voldoende onafhankelijkheid in de zin van eis 2 uit de Bijlage Conformiteitenlijst en de overige Aanbestedingsstukken. Opdrachtnemer dient binnen een redelijke termijn deze bewijsmiddelen aan Opdrachtgever te verstrekken.
- 6.2 Indien uit de bovengenoemde bewijsmiddelen niet blijkt dat aan de vereiste onafhankelijkheid wordt voldaan, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Overeenkomst per direct te ontbinden zonder enig recht op vergoeding voor Opdrachtnemer van kosten of schade, hoegenaamd dan ook. Kosten of schade, hoegenaamd dan ook, aan de zijde van Opdrachtgever door het toedoen van deze directe ontbinding worden vergoed door Opdrachtnemer. Zolang afdoende bewijsmiddelen uitblijven, is Opdrachtgever gerechtigd betaling op te schorten, zonder dat Opdrachtnemer kan overgaan tot het opschorten van zijn Diensten.
- 6.3 Opdrachtnemer staat ervoor in dat de vereisten omtrent voldoende onafhankelijkheid eveneens gelden voor ieder lid van een Samenwerkingsverband, voor Derden waarop Opdrachtnemer een beroep doet en, indien Opdrachtnemer onderdeel is van een holdingstructuur, voor de ondernemingen binnen die structuur voor zover de onafhankelijkheid van de uitvoering van de Opdracht daardoor kan worden geraakt. Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks een verklaring van zijn bestuurders waaruit blijkt dat aan de onafhankelijkheidsvereisten wordt voldaan.

Artikel 7. Overige Voorwaarden

- 7.1 Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de "Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2025 (ARVODI-2025), reeds in het bezit van Partijen, voor zover daarvan in deze Overeenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.
- 7.2 Voor zover strijdig met een ander Aanbestedingsstuk, waaronder de ARVODI-2025, prevaleert het gestelde in de Conformiteitenlijst, eis 48, ten aanzien van Intellectuele Eigendomsrechten boven al het andere, alsof deze eis opgenomen is in het voorliggende document.
- 7.3 Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen die ingevolge artikel 13 van de ARVODI-2025 op hem en zijn Personeel rusten, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een boete verschuldigd van € 25.000 per gebeurtenis.

Artikel 8. Integriteitsverklaring

Opdrachtnemer verklaart dat hij ter verkrijging van de opdracht Personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

Artikel 9. Herzieningsclausules

Onderdeel van deze Overeenkomst zijn twee herzieningsclausules in de zin van artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012. De Opdracht kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen zonder dat sprake is van een wezenlijke wijziging, indien de wijziging ziet op: a. doorontwikkeling van de opzet en inrichting van de Hulprijnfunctie; of b. wijziging van het bekostigingsmodel.

Indien een van deze situaties zich voordoet, doet Opdrachtgever een met redenen omkleed verzoek aan Opdrachtnemer in de vorm van een nadere offerteaanvraag. Opdrachtnemer reageert binnen een redelijke termijn met een nadere offerte en is verplicht die offerte uit te brengen om de wijziging binnen een redelijke termijn te kunnen realiseren. De nadere offerte mag zowel kwalitatief als kwantitatief niet minder gunstig zijn dan hetgeen op basis van de Inschrijving en deze Overeenkomst is overeengekomen en dient daarmee in lijn te liggen.

Een wijziging wordt pas onderdeel van deze Overeenkomst nadat Opdrachtgever de nadere offerte, al dan niet na overleg of onderhandeling, schriftelijk heeft aanvaard. Opdrachtgever is niet verplicht een wijziging te aanvaarden.

De cumulatieve waarde van wijzigingen op grond van deze herzieningsclausules bedraagt nooit meer dan 100% van het in de aanbesteding gehanteerde plafondbudget. Dit staat los van de jaarlijkse indexeringsmogelijkheid en de regeling voor fluctuaties in het aantal Contactmomenten.

Artikel 10. Slotbepaling

- 10.1 Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 10.2 Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen Diensten.

Aldus overeengekomen en ondertekend,

Den Haag, [datum]

[Plaats], [datum]