



**Dienstverleningsovereenkomst  
ARVODI-2018**

**tussen**

**Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport**

**en**

**Webhelp Nederland B.V.**

**inzake**

**Klantcontactcentrum Coronavirus-apps**

**met kenmerk**



### Dienstverleningsovereenkomst ARVODI-2018

Contractnummer: [redacted] 5.1.5  
 Verplichtingnummer: [redacted] 5.1.5

#### NAW gegevens:

Naam: Webhelp Nederland B.V.  
 Adres : Koraalrood 50  
 Postcode : 2718 SC

IBAN code: [redacted] 5.1.5  
 BIC code: [redacted] 5.1.5

#### De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport, namens deze, [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e, hierna te noemen: 'Opdrachtgever',

en

2. Webhelp Nederland B.V., statutair gevestigd te Zoetermeer, te dezen vertegenwoordigd door [redacted] 5.1.2e, hierna te noemen: 'Opdrachtnemer',

hierna gezamenlijk te noemen "Partijen" en ieder individueel "Partij".

#### OVERWEGENDE DAT:

- Opdrachtgever op korte termijn behoefte heeft aan een Klantcontactcentrum (KCC) voor de Corona app(s);
- Opdrachtgever op 27 juli 2020 aan Opdrachtnemer heeft verzocht hiervoor een offerte uit te brengen;
- Opdrachtnemer op 30 juli 2020 een offerte heeft uitgebracht;
- Opdrachtgever deze offerte 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. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (ARVODI-2018).

#### 1. Voorwerp van de Overeenkomst

- 1.1 Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer opdracht tot het verrichten van Diensten overeenkomstig de op basis van de offerteaanvraag van Opdrachtgever d.d. 27 juli 2020 kenmerk [redacted] 5.1.5 (Bijlage 1), door Opdrachtnemer uitgebrachte offerte d.d. 30



juli 2020, zonder kenmerk (Bijlage 2), welke opdracht Opdrachtnemer bij dezen aanvaardt, een en ander voor zover daarvan niet in deze Overeenkomst wordt afgeweken.

- 1.2 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:
1. dit document;
  2. de ARVODI-2018;
  3. de Offerteaanvraag inclusief Bijlagen zoals aangevuld of gewijzigd bij nota van inlichtingen en nota van wijzigingen d.d. 27 juli 2020;
  4. de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uitgebrachte Offerte van 30 juli 2020 zonder kenmerk inclusief Bijlagen.
- 1.3 In aanvulling op of in afwijking van het bepaalde in artikel 1.1 van deze Overeenkomst worden de volgende Diensten verricht: Klantcontactcentrum dienstverlening (KCC).

## 2. Totstandkoming, tijdsplanning of duur van de Overeenkomst

- 2.1 Deze Overeenkomst komt tot stand door ondertekening van het contract door beide Partijen.
- 2.2 De overeengekomen Diensten worden verricht in de periode van 7 augustus 2020 tot en met 7 februari 2021.
- 2.3 De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van zes (6) maanden en eindigt op 7 februari 2021.
- 2.4 Na de initiële looptijd kan Opdrachtgever de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met onbepaalde termijn(en) verlengen. Indien Opdrachtgever van dit recht gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk één (1) maand voor het verstrijken van de contracttermijn schriftelijk mededeling aan Opdrachtnemer.
- 2.5 De uiterste einddatum van de Overeenkomst is 7 augustus 2024 en de totale contractduur is daarmee maximaal 4 jaar.

## 3. Prijs en overige financiële bepalingen

- 3.1 Opdrachtnemer declareert het werkelijke aantal bestede uren per maand op nacalculatiebasis tegen de staffelprijzen zoals in onderstaande tabel staan beschreven. (excl. btw en inclusief reis-, verblijf- en eventuele overige kosten).

<i>Staffelprijzen (minimale afname is 40 uren per week)</i>	
Aantal uren	All-in uurtarief (exclusief btw.)
1 tot en met 999	5.1.2b
1.000 tot en met 1.999	
2.000 tot en met 2.999	
vanaf 3.000	



- 3.2 Opdrachtgever kent een voorlopige waarde toe aan de opdracht van 5.1.2b (excl. btw en inclusief reis-, verblijf- en eventuele overige kosten) voor de periode tot en met 6 februari 2021. Zodra er een bedrag van 5.1.2b is gefactureerd neemt Opdrachtnemer schriftelijk contact op met Opdrachtgever om dit aan te geven zodat het budget kan worden verhoogd.
- 3.3 Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van Opdrachtgever.
- 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 zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Overeenkomst.
- 3.6 De overeengekomen tarieven staan vast tot en met 7 augustus 2021 (indien de verlengopties zijn ingezet). De tarieven in deze Overeenkomst kunnen daarna voor het eerst worden geïndexeerd en vervolgens jaarlijks. De eerst mogelijke datum van indexering is: 8 augustus 2021.
- 3.7 Indien Opdrachtnemer gebruik wil maken van de mogelijkheid tot indexatie, dient hij een goed onderbouwd voorstel voor nieuwe tarieven in, waarbij Wederpartij gebruik maakt van de volgende index: 'CBS-prijsindexcijfer Dienstenprijzen, commerciële dienstverlening en transport, categorie Informatie en communicatie'. Wederpartij dient het voorstel uiterlijk twee (2) maanden vóór de vastgelegde datum van indexering in.
- 3.8 Het indexeringsvoorstel maakt gebruik van indexcijfers van de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de indiening van het indexeringsvoorstel. Opdrachtnemer voegt hiertoe (bijvoorbeeld een schermafdruk van) de gebruikte gegevens toe als bewijsstuk.
- 3.9 De indexering is pas van kracht nadat Opdrachtgever schriftelijk instemt met het ingediende voorstel. Voorwaarde is dat de Diensten over de voorgaande periode conform de gemaakte afspraken plaatsvond. Indien Opdrachtnemer te laat is met zijn voorstel wordt er slechts geïndexeerd over de resterende periode; er wordt niet met terugwerkende kracht geïndexeerd.
- 3.10 Betalingen vinden maandelijks plaats na acceptatie van de resultaten van de Diensten.
- 3.11 Opdrachtnemer zendt de facturen onder vermelding van bovengenoemd contractnummer en verplichtingnummer / inkoopordernummer aan het centrale aanleverpunt voor e-facturen bij de Rijksoverheid:  
 - OIN nummer: 5.1.5  
 - Ministerie van Volksgezondheid en Sport.

#### 4 Contactpersonen

- 4.1 Contactpersoon voor Opdrachtgever is 5.1.2e  
 Contactpersoon voor Opdrachtnemer is 5.1.2e

#### 5 Tijden en plaats Diensten

- 5.1 De Diensten worden in beginsel verricht in het kantoor van Opdrachtnemer, waarbij de mogelijkheid van thuiswerken nadrukkelijk is toegestaan.



- 5.2 Indien de Diensten worden verricht ten kantore van Opdrachtgever verleent hij het Personeel van Opdrachtnemer toegang tot de plaats waar de Diensten worden verricht, en stelt hij dit Personeel in staat de Diensten onder de bij die Partij gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten gedurende de regulier geldende kantoortijden.

## 6 Overige Voorwaarden

- 6.1 Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de "Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (ARVODI-2018)" (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 expliciet uitgesloten.
- 6.2 De artikelen 6.1 en 6.2 van de ARVODI-2018 zijn niet van toepassing.

## 7 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.

## 8 Slotbepaling

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

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

Plaats: Den Haag  
Datum: 11-08-2020

Plaats: Zoetermeer  
Datum: 13-08-2020

Webhelp Nederland B.V.,

namens deze,

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

1. Offerteaanvraag d.d. 27 juli 2020 met kenmerk 5.1.5 inclusief Bijlagen;



2. Offerte d.d. 30 juli 2020 zonder kenmerk inclusief Bijlagen;
3. ARVODI-2018.