

**Dienstverleningsovereenkomst ARVODI-2018**  
**Opdracht aan GGD-GHOR voor het doen oprichten van een klant contact centrum**

Contractnummer: PG.....  
Verplichtingnummer: 4067

**De ondergetekenden:**

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de Minister/Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,

namens deze,

hierna te noemen: Opdrachtgever of de Minister,

**en**

2. GGD GHOR Nederland, waarvan de zetel is gevestigd te Utrecht, statutair gevestigd te Utrecht aan Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrechtte dezen vertegenwoordigd door

hierna te noemen: Opdrachtnemer of GGD GHOR,

**OVERWEGENDE DAT:**

- Ter bestrijding van Covid-19 Opdrachtgever opdracht verstrekt aan Opdrachtnemer op basis van artikel 2.32 lid 1 sub c Aanbestedingswet 2012 tot het realiseren van een klant contact center, dat ertoe uitgerust is een ieder die een "corona-test" wenst te ondergaan daartoe te helpen;
- Opdrachtgever ervoor gekozen heeft Opdrachtnemer aan te wijzen voor het doen realiseren van het klant contact center op basis van objectieve criteria waaronder het feit dat Opdrachtnemer bij wet aangewezen is diverse taken te verrichten te bate van de publieke gezondheid in Nederland en reeds aangewezen is uitvoering te geven aan bron- en contactonderzoek evenals het faciliteren van de gegevensuitwisseling tussen diverse betrokken overheidsinstanties en daarmee geschikt is uitvoering te geven aan de onderhavige Opdracht;
- Opdrachtgever aan GGD GHOR Nederland heeft verzocht hiervoor een offerte uit te brengen;
- GGD GHOR Nederland op hiertoe een offerte heeft uitgebracht;
- Opdrachtgever deze offerte heeft aanvaard;
- GGD GHOR Nederland 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**

Paraaf Opdrachtgever

Paraaf Opdrachtnemer

- 1.1 Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer opdracht tot het verrichten van Diensten, te weten het tot stand brengen en in stand houden van een klant contact center ten behoeve van het maken van afspraken voor het laten uitvoeren van testen ter bestrijding van Covid-19, overeenkomstig de tussen door Opdrachtnemer en aan Opdrachtgever op bestuurlijk niveau gevoerde mondelinge afstemming met betrekking tot het realiseren van een klant contact center in de periode mei 2020 en de mails die hierover gewisseld zijn, te weten de afstemming tussen Partijen bij brief van 26 mei 2020 met kenmerk 20-045.HB betreffende contract tussen GGD GHOR en Ministerie van VWS inzake call center diensten, als bijlage toegevoegd aan deze overeenkomst. 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;
  4. de overige Bijlagen, waaronder het inkoopdossier van GGD GHOR Nederland betreffende de contractering van Teleperformance ter uitvoering van de door GGD GHOR Nederland benodigde call center diensten;
  5. de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op bestuurlijk niveau gevoerde mondelinge afstemming met betrekking tot het realiseren van een klant contact center in de periode mei 2020 en de mails die hierover gewisseld zijn, dit betreft dezelfde communicatie als in artikel 1.1 van deze overeenkomst bedoeld.
- 1.3 De opdracht wordt door de Minister aan GGD GHOR verleend op grond van dwingende spoed in de zin van artikel 2.32 lid 1 sub c Aanbestedingswet 2012. De gebeurtenissen in het kader van de Covid-19-crisis en met name de specifieke manier waarop zij zich ontploegen, moeten voor de Minister namelijk als onvoorzienbaar worden beschouwd en kunnen niet aan hem verweten worden. Daarnaast moet het klanten contact centrum met de grootst mogelijke spoed worden opgericht en is het in acht nemen van de algemene termijnen, maar ook de verkorte termijnen, onmogelijk. Tot slot is er sprake van een oorzakelijk verband tussen de Covid- 19-crisis en de dwingende spoed.


Zie tevens de richtsnoeren van de Europese Commissie betreffende het gebruik van het kader voor overheidsopdrachten in de door de Covid-19-crisis veroorzaakte noodsituatie (2020/C 108 I/01).

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

- 2.1 Deze Overeenkomst treedt met terugwerkende kracht per 1 mei 2020 in werking door ondertekening van het contract door alle Partijen.
- 2.2 De overeengekomen Diensten worden verricht in de periode van 1 mei 2020 tot en met 31 december 2020. Alleen indien en voor zover de bestrijding van Covid-19 dat vereist én de Opdrachtgever daaraan behoefte heeft, kan de Opdrachtgever gezamenlijk met de Opdrachtnemer besluiten om de looptijd van de Overeenkomst te verlengen met maximaal twee maal een half jaar.

## **3. Prijs en overige financiële bepalingen**

- 3.1 Opdrachtnemer brengt maximaal de kosten in rekening die gelden voor het tot stand brengen van het klant contact center, het in stand houden van het klant contact center en de operationele kosten inclusief telecom-kosten, een en ander zoals overeengekomen door Opdrachtnemer met de leverancier van klant contact center diensten, dit betreft het inkoopdossier bedoeld in artikel 1.2 onder 4 van deze Overeenkomst. Opdrachtnemer brengt hiervoor maximaal € 30.000.000 (exclusief btw) (€ 36.300.000 inclusief btw en inclusief reis-, verblijf- en eventuele overige kosten) in rekening en staat ervoor in dat dit

Paraaf Opdrachtgever: 

Paraaf Opdrachtnemer: 

bedrag niet wordt overschreden. Partijen maken binnen twee weken nadere afspraken ten aanzien van de facturering en voegen deze toe als addendum bij de Overeenkomst.

- 3.2 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.
- 3.3 De prijs heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst te verrichten Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen, diensten en ondersteuning.
- 3.4 De tarieven kunnen – indien de Overeenkomst wordt verlengd - na 31 december 2020 één maal per jaar per 1 januari 2020 worden bijgesteld gelijk aan het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening'. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand januari gehanteerd, waarbij het indexcijfer van december in het jaar ervoor wordt gesteld op 100%.
- 3.5 Betaling vindt plaats als volgt:  
Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever na ontvangst van de facturen van de door Opdrachtnemer te contracteren derde(n) een verzamelfactuur aan Opdrachtgever met opgaaf van de uiterste betaaltermijn van de verzamelfactuur;  
Opdrachtnemer voegt de van de door Opdrachtnemer te contracteren derde(n) ontvangen facturen als bijlage toe aan de verzamelfactuur;  
Opdrachtgever betaalt de verzamelfactuur aan Opdrachtnemer uiterlijk vijf (5) dagen voordat de betaaltermijn van Opdrachtnemer aan de gecontracteerde derde(n) verstrijkt.
- 3.6 Opdrachtnemer zendt de facturen onder vermelding van contactpersoon VWS, bovengenoemd contractnummer en verplichtingnummer aan het centrale aanleverpunt voor e-facturen bij de Rijksoverheid:
- OIN nummer: 00000002003182447001.
  - Ministerie van Volksgezondheid en Sport.

#### **4. Contactpersonen / Projectleiders**

- 4.1 Contactpersoon voor Opdrachtgever is [REDACTED],  
Contactpersoon voor Opdrachtnemer is [REDACTED],

Dan wel door hen respectievelijk aangewezen functionarissen.

#### **5. Tijden en plaats Diensten**

- 5.1 De Diensten worden verricht in Utrecht, ten kantore van Opdrachtnemer.
- 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 uitgesloten.

#### **7. Integriteitsverklaring**

Opdrachtnemer verklaart dat hij ter verkrijging van de opdracht Personeel van [REDACTED]

Paraaf Opdrachtgever [REDACTED]

Paraaf Opdrachtnemer: [REDACTED]

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,

Den Haag, 12 juni 2020

Utrecht, 12 juni 2020

De Minister van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport  
namens deze,

GGD GHOR Nederland

namens deze,

### BIJLAGEN:

- Brief van GGD GHOR Nederland aan het Ministerie van VWS de dato 26 mei 2020 met kenmerk 20-045.HB
- Mailwisseling tussen [redacted] en [redacted] de dato 20 mei 2020 betreffende akkoord inrichting call center PCR testen door GGD-GHOR
- Inkoopdossier van GGD GHOR ter contractering van Teleperformance voor de uitvoering van call center diensten

Paraaf Opdrachtgever: [redacted]

Paraaf Opdrachtnemer: [redacted]