

Raamovereenkomst ARVODI-2018 inzake Klanttevredenheidsonderzoeken

Zaaknummer: 31160209

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de Minister van Infrastructuur en Waterstaat, namens deze,
Het hoofd eenheid Klant & Services Rijkswaterstaat Corporate Dienst, mevrouw J.G. Bilijam, hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2.,
gevestigd te,
te dezen vertegenwoordigd door
....., <functie>.
hierna te noemen: Opdrachtnemer,

OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van Diensten op het gebied van Klanttevredenheidsonderzoeken gedurende een zekere tijd vaste afspraken met één dienstverlener wil maken;
2. Opdrachtgever daartoe een raamovereenkomst wil sluiten met een looptijd van 4 jaar (hierna te noemen: de Raamovereenkomst), waarin de voorwaarden voor alle door Opdrachtgever gedurende die looptijd te verstrekken opdrachten tot het verrichten van Diensten zijn vastgelegd;
3. Een Europese aanbesteding voor de gunning van de deelname aan deze Raamovereenkomst heeft plaatsgevonden op basis van het Beschrijvend document onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtgever de inschrijving van Opdrachtnemer als economisch meest voordelige inschrijving heeft beoordeeld;
5. In deze Raamovereenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle opdrachten tot het verrichten van Diensten die Opdrachtgever voornemens is te gunnen gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst en aan Opdrachtnemer worden gegund;

KOMEN OVEREEN:

In deze Raamovereenkomst 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). In afwijking daarvan of aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Raamovereenkomst verstaan:

Beschrijvend document: het document van Opdrachtgever d.d. 12 juni 2020 referentie 31160209 waarin de deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van Diensten gedurende een bepaalde periode, de te volgen aanbestedingsprocedure en de selectie- en gunningscriteria worden beschreven en toegelicht

Diensten: de door Opdrachtnemer op basis van een onder deze Raamovereenkomst gesloten Nadere Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden op het gebied van Klanttevredenheidsonderzoeken

Inschrijving: de in het kader van de (Europese) aanbesteding Klanttevredenheidsonderzoeken met kenmerk 31160209 door Opdrachtnemer op basis van het Beschrijvend document ingediende inschrijving d.d. [...datum...] met kenmerk

Nadere Opdracht: de nadere opdracht tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op basis waarvan Opdrachtgever gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer opdrachten tot het verrichten van Diensten kan verstrekken

Offerte: een aanbieding tot het verrichten van Diensten die Opdrachtnemer naar aanleiding van een Offerteaanvraag uitbrengt aan Opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst

Offerteaanvraag: een uitnodiging door Opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst aan alle Raamcontractanten tot het uitbrengen van een Offerte voor een opdracht tot het verrichten van Diensten

Raamcontractant: een inschrijver aan wie deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van de Diensten op het gebied van Klanttevredenheidsonderzoek is gegund.

1. Voorwerp van de Raamovereenkomst

- 1.1 Opdrachtgever is gerechtigd gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst een Offerteaanvraag uit te brengen voor een opdracht tot het verrichten van Diensten. Opdrachtnemer is verplicht naar aanleiding van een Offerteaanvraag een Offerte uit te brengen, die niet minder gunstig is dan de door Opdrachtnemer ingediende Inschrijving. Indien de in de Offerteaanvraag genoemde opdracht op basis van de in het Beschrijvend document voor de nadere gunning vermelde gunningscriteria door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer wordt gegund, is Opdrachtnemer verplicht die opdracht uit te voeren overeenkomstig de voorwaarden van deze Raamovereenkomst. Daartoe is Opdrachtnemer alsdan verplicht met Opdrachtgever een Nadere Opdracht te sluiten.
- 1.2 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
 1. het model Nadere Opdracht
 2. dit document;
 3. de ARVODI-2018;
 4. het Beschrijvend document;
 5. de Inschrijving;
- 1.3 Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst opdrachten tot het verrichten van Diensten te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Opdrachtnemer kan derhalve generlei aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten tot het verrichten van Diensten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.
- 1.4 De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op alle Nadere Opdrachten die gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds worden gesloten met betrekking tot opdrachten tot het verrichten van in een Offerteaanvraag gespecificeerde Diensten, tenzij in een Nadere Opdracht uitdrukkelijk schriftelijk van deze Raamovereenkomst wordt afgeweken.
- 1.5 In een Nadere Opdracht wordt vastgelegd met betrekking tot welke specifieke Diensten en gedurende welke periode de desbetreffende Nadere Opdracht wordt aangegaan.
- 1.6 Het resultaat van de verrichte Diensten op grond van een Nadere Opdracht wordt vastgelegd in de vorm van een eindrapport. In het eindrapport dient in ieder geval te worden vermeld, dat Opdrachtgever de auteursrechthebbende is, een opgave van de bereikte resultaten, de daarbij gebruikte methoden en technieken, alsmede de daarop gebaseerde conclusies en aanbevelingen, inhoudsopgave en een samenvatting.

- 1.7 In een Nadere Opdracht geeft Opdrachtgever aan hoeveel exemplaren van het concept voor het eindrapport bedoeld in artikel 1.6 en het eindrapport zelf door Opdrachtnemer moeten worden aangeleverd. Het eindrapport wordt in digitale vorm opgeleverd. Daarnaast wordt het in schriftelijke vorm aangeleverd. Opdrachtgever geeft in de Nadere Opdracht aan in wat voor format het eindrapport dient te worden opgeleverd.

2. Duur van de Raamovereenkomst

- 2.1 Deze Raamovereenkomst gaat in op de datum van ondertekening door beide Partijen voor de duur van vier jaar.
- 2.2 Beëindiging van deze Raamovereenkomst om welke reden dan ook laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit (een) Nadere Opdracht(en) onverlet. De voorwaarden van deze Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Nadere Opdrachten die na het eindigen van deze Raamovereenkomst nog voortduren.
- 2.3 De duur van een Nadere Opdracht die onder deze Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer wordt gegund, wordt in de Nadere Opdracht vastgelegd.
- 2.4 De Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst middels een aangetekend schrijven opzeggen met een opzegtermijn van een maand indien de maximale hoeveelheid is bereikt of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking kan worden overschreven, zonder dat de daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat.

3. Nadere gunning

- 3.1 Opdrachtnemer is verplicht om uiterlijk 5 (vijf) Werkdagen na ontvangst van een reguliere Offerteaanvraag en 2 (twee) Werkdagen voor een spoedaanvraag van Opdrachtgever, met inachtneming van het bepaalde in deze Raamovereenkomst, een Offerte uit te brengen. Aan het verkrijgen van een Offerte zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
- 3.2 De Offerte en daarin opgenomen prijscalculatie moeten voldoen aan, en mogen niet minder gunstig zijn dan de ingediende Inschrijving.

4. Prijs en overige financiële bepalingen

- 4.1 Opdrachtnemer verricht de in de Nadere Opdracht gespecificeerde Diensten op het gebied van klant- en medewerkertevredenheidsonderzoeken tegen een vaste totaalprijs. Deze totaalprijs wordt gebaseerd op de prijzen in het volgende lid. Opdrachtnemer verricht de in de Nadere Opdracht gespecificeerde adviesdiensten tegen een maximale totaalprijs. Deze maximale prijs wordt gebaseerd op het uurtarief in het volgende lid. Opdrachtnemer garandeert dat de in de Nadere Opdracht genoemde totaalprijs voor het verrichten van de Diensten niet wordt overschreden.
- 4.2 De Diensten worden verricht tegen onderstaande vaste all-in prijzen, exclusief BTW.

Dienst	Prijs
Inrichten en uitvoeren incidenteel- en periodiek klanttevredenheidsonderzoek	€,- (per onderzoek)
Inrichten en uitvoeren continu klanttevredenheidsonderzoek	€,- (per onderzoek)
Advies	€,- (per uur)

- 4.3 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.
- 4.4 De in artikel 4.1 van deze Raamovereenkomst bedoelde prijs heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van de desbetreffende Nadere Overeenkomst te verrichten

Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen en is inclusief eventuele reis- en verblijfskosten en alle eventueel bijkomende kosten en exclusief BTW.

- 4.5 De overeengekomen (maximum) tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Raamovereenkomst en de onder deze Raamovereenkomst gesloten Nadere Opdrachten.
- 4.6 Betaling vindt plaats na ontvangst en acceptatie van de overeenkomstig een Nadere Overeenkomst verrichte Diensten.

5. Contactpersonen / Projectleiders

- 5.1 Contactpersoon, tevens projectleider, voor Opdrachtgever is mevrouw S.M. Lenoury. Bij afwezigheid wordt zij vervangen door de heer S. Backus.
Contactpersoon, tevens projectleider, voor Opdrachtnemer is Bij afwezigheid wordt hij/zij vervangen door [naam].
- 5.2 Ten minste 1 (één) maal per kwartaal vindt overleg plaats tussen de contactpersonen van Partijen over de wijze waarop deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd (tussentijdse evaluatie(s)).
- 5.3 In afwijking van het bepaalde in artikel 10.2 van de ARVODI-2018 binden de contactpersonen hun Partij niet.

6. Tijden en plaats werkzaamheden

- 6.1 De werkzaamheden, verband houdend met de in een Nadere Opdracht gespecificeerde Diensten, worden verricht op de in de Nadere Opdracht aan te geven plaats(en).
- 6.2 Partijen verplichten zich het Personeel van de andere Partij toegang te verlenen tot de plaats waar de werkzaamheden verband houdend met de in de Nadere Opdracht gespecificeerde Diensten moeten worden verricht, alsmede dit Personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij die Partij gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten gedurende de regulier geldende kantoortijden.
Partijen verplichten zich hun Personeel op te dragen de ter plekke van de uitvoering geldende huisregels na te leven.

7. Overige Voorwaarden

- 7.1 Op deze Raamovereenkomst, alsmede op een opdracht tot het verrichten van Diensten overeenkomstig een Nadere Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de ARVODI-2018 (*reeds in het bezit van Partijen*), voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.
- 7.2 De contactpersoon voor Opdrachtnemer dient zo spoedig mogelijk na aanvang van deze Raamovereenkomst een concept Service Level Agreement in bij de contactpersoon voor Opdrachtnemer. Slechts indien Partijen overeenstemming bereikt hebben over het Service Level Agreement, kan Opdrachtnemer aanvangen met het verrichten van Diensten onder deze Raamovereenkomst.
- 7.3 Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen welke ingevolge artikel 13 van de ARVODI-2018 op hem en zijn Personeel rusten, is Opdrachtnemer een boete verschuldigd van € 50.000,-- per gebeurtenis..

8. Gebruiksrecht

- 8.1 De artikelen 24.1, 24.5 en 24.6 van de ARVODI-2018 zijn niet van toepassing.

DISCLAIMER

Dit document is door Rijkswaterstaat voorzien van een digitale handtekening met betrouwbaarheidsniveau 4 (PKI-certificaat). Wilt u meer weten over het PKI-certificaat en de niveaus?

Ga dan naar <http://www.logius.nl/producten/toegang/pkioverheid>.

(Logius is een onderdeel van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties)

In de wetgeving is sinds 2012 geregeld dat een elektronische handtekening met gekwalificeerd certificaat, zoals het PKI-certificaat, bij wet gelijkgesteld is aan een handgeschreven handtekening.

Als u in het document op de handtekening klikt, kunt u de handtekening op betrouwbaarheid verifiëren op authenticiteit. Het certificaat van de ondertekenaar kunt u dan digitaal inzien. Daarvoor heeft u minimaal Adobe reader XI nodig. Wij raden u aan te allen tijde een digitale handtekening op betrouwbaarheid te verifiëren.