

Concept
Raamovereenkomst*
voor de Dienstverlening van
Pre-employment Screening
door
XXXXXXXXXX
aan
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
(UWV)

**Aanbesteder beoogt met deze aanbesteding de dienstverlening voor 1-1-2022 te contracteren voor de komende jaren op basis van deze concept overeenkomst en de daarbij behorende UWV Inkoopvoorwaarden 'Diensten' versie 2021. Indien Inschrijver op bepaalde onderdelen van deze conceptovereenkomst en de daarbij behorende UWV Inkoopvoorwaarden 'Diensten' versie 2021 opmerkingen heeft, kan Inschrijver artikelsgewijs vragen stellen of voorstellen doen op de wijze zoals beschreven in § 4.6 van de Uitnodiging tot Inschrijving.*

Voor alle duidelijkheid: deze vragen en/of voorstellen dienen dus vóór het sluiten van de indieningstermijn voor het stellen van vragen (en als er meer vragenrondes zijn, voor het sluiten van de indieningstermijn van de eerste vragenronde) te worden gedaan.

Het doen van voorstellen leidt nimmer tot de plicht voor Aanbesteder deze voorstellen over te nemen in de overeenkomst. In de beantwoording zal Aanbesteder reageren op de vraag en/of het voorstel van Inschrijver.

Na indiening van de Inschrijving bestaat géén gelegenheid meer tot het stellen van vragen of het doen van voorstellen met betrekking tot de overeenkomst. Door het indienen van de Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de tekst van de overeenkomst zoals deze na de laatste vragenronde door Aanbesteder is vastgesteld en aan Inschrijver is toegezonden. Inschrijver kan vanaf dat moment geen beroep meer doen op eventuele disproportionaliteit van de contractvoorwaarden. De rechten van Inschrijver op dat punt komen door inschrijving te vervallen.

De ondergetekenden,

De rechtspersoon naar wet, Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), gevestigd te Amsterdam aan de La Gardiaweg 94-114, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door Henk van de Weitgraven, Directeur Facilitair Bedrijf, hierna te noemen "Opdrachtgever"

en

<NAAM Opdrachtnemer>, gevestigd te < ADRES>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <NAAM>, <FUNCTIE>, hierna te noemen "Opdrachtnemer"

Overwegende dat:

Opdrachtgever door middel van een openbare aanbestedingsprocedure ingevolge de Aanbestedingswet 2012 over wil gaan tot het verstrekken van de opdracht tot Dienstverlening van screenings, zoals gespecificeerd in de Uitnodiging tot inschrijving van UWV voor de openbare Europese Aanbesteding 'Pre-employment screening', Referentie SZE020.27.07.2021;

- Opdrachtnemer in staat en bereid is de hierboven bedoelde opdracht uit te voeren en daartoe een offerte heeft uitgebracht;
- Opdrachtnemer en Opdrachtgever hun afspraken terzake in deze Raamovereenkomst beogen vast te leggen;
- Opdrachtnemer en Opdrachtgever na ondertekening van deze Raamovereenkomst de in artikel 5 vermelde gerelateerde documenten - voor zover deze materieel nog geen invulling hebben gekregen - zo spoedig mogelijk nader zullen uitwerken;

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:**Artikel 1. ALGEMEEN**

De hierboven opgenomen Overwegingen maken integraal onderdeel uit van deze Raamovereenkomst.

Artikel 2. ONDERWERP VAN DE RAAMOVEREENKOMST

Deze Raamovereenkomst heeft betrekking op alle door Opdrachtgever af te nemen en door Opdrachtnemer te leveren Diensten zoals uiteengezet in de in Artikel 5 vermelde documenten.

Artikel 3. DOELSTELLING VAN DEZE RAAMOVEREENKOMST

De navolgende doelstelling(en) dient/dienen gedurende de gehele looptijd van deze Raamovereenkomst te worden gerealiseerd:

- Beschikbaarheid van efficiënte en goed functionerende levering van Diensten conform hetgeen is uiteengezet in Bijlage VI (UtI) bij deze Raamovereenkomst, en overigens conform hetgeen partijen zijn overeengekomen. De onderhavige opdracht betreft het verzorgen van een screening bij potentiële medewerkers die solliciteren op functies waarbij werkzaamheden in risicovolle data-analyse omgevingen tot het takenpakket behoren.

Artikel 4. ALGEMENE VOORWAARDEN

Op deze Raamovereenkomst zijn van toepassing de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten versie 2021, welke als Bijlage IV aan deze Raamovereenkomst zijn gehecht. Opdrachtnemer is met deze voorwaarden bekend en heeft de toepasselijkheid daarvan geaccepteerd. De eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtnemer zijn niet van toepassing.

Artikel 5. GERELATEERDE DOCUMENTEN

5.1 De volgende documenten zijn als bijlage bij deze Raamovereenkomst gevoegd en maken daar onlosmakelijk deel van uit:

- I: Nota('s) van Inlichtingen;
- II: Beveiligingsovereenkomst (BVO), versie 10 februari 2021;
- III: Dossier Financiële Afspraken (DFA);
- IV: Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV versie maart 2021 (ook genoemd: algemene voorwaarden);
- V: MVO gedragscode voor leveranciers;
- VI: Uitnodiging tot Inschrijving (UTI, inclusief alle bijlagen);
- VII: Inschrijving van de Inschrijver;
- VIII: Prijzenblad;
- IX: Vrijwaringsverklaring;
- X: Contactpersonen.

5.2 Bij tegenstrijdigheid tussen enige bepaling van deze Raamovereenkomst en het gestelde in een bijlage, gaat de bepaling van deze Raamovereenkomst vóór, tenzij daarvan in de bijlage wordt afgeweken onder uitdrukkelijke verwijzing naar dit artikel en de bijlage namens Opdrachtgever is ondertekend met inachtneming van het bepaalde in artikel 20.

Bij tegenstrijdigheid tussen het gestelde in de bijlagen, gaat steeds het gestelde in het in het vorige lid hoger vermelde document boven het gestelde uit het lager vermelde document. Indien echter op grond van een lager gerangschikt document hogere eisen aan de dienstverlening worden gesteld, gelden de hoogste eisen.

5.3 Partijen kunnen aanvullingen op of wijzigingen van deze Raamovereenkomst (daaronder begrepen de Bijlagen bij deze Raamovereenkomst) uitsluitend schriftelijk overeenkomen met inachtneming van het bepaalde in artikel 20.

5.4 De conform het vorige lid overeengekomen aanvullingen of wijzigingen worden als bijlage aan deze Raamovereenkomst gehecht en maken onlosmakelijk deel uit van deze Raamovereenkomst.

Artikel 6. TACTISCHE RELATIE

6.1 Opdrachtnemer zet zich in om Opdrachtgever zoveel mogelijk te voorzien van al die kennis en informatie, waar Opdrachtgever in het kader van (de uitvoering van) deze Raamovereenkomst en/of ontwikkelingen van haar organisatie behoefte aan heeft, of zou kunnen (gaan) hebben.

6.2 Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever daarnaast op de hoogte van organisatorische en personele ontwikkelingen en/of veranderingen binnen haar organisatie die van belang zijn voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.

6.3 Opdrachtgever zet zich in om Opdrachtnemer zoveel mogelijk te voorzien van voor Opdrachtnemer relevante informatie over ontwikkelingen binnen de Sociale Zekerheid in het algemeen en van de mogelijkheden tot levering van Diensten in het bijzonder.

Beide partijen streven aldus naar een samenwerking, waarbinnen maximale openheid, "know-how"-uitwisseling, kostentransparantie, win-win, maar evenzeer het delen van risico's gewaarborgd wordt.

Artikel 7. **SAMENWERKING**

Opdrachtnemer verklaart zich door ondertekening van deze Raamovereenkomst bereid samen te werken nu en in de toekomst met andere leveranciers van diensten en producten van Opdrachtgever, teneinde te komen tot een succesvolle realisatie van de doelstellingen van onderhavige Raamovereenkomst, alsmede tot een correcte en tijdige uitvoering van hetgeen partijen overigens zijn overeengekomen.

Artikel 8. **AANVANG, DUUR EN BEËINDIGING VAN DE RAAMOVEREENKOMST**

8.1 Deze Raamovereenkomst heeft een duur van 4 jaar en treedt in werking op 1 januari 2022 en eindigt van rechtswege op einddatum, met de mogelijkheid voor Opdrachtgever deze Raamovereenkomst zonder opgave van reden tussentijds op te zeggen tegen het einde van het eerste en tweede en derde contractjaar. Opdrachtgever zal van een dergelijke beëindiging tenminste 3 maanden voordat deze beëindiging plaats zal vinden schriftelijk mededeling doen aan Opdrachtnemer.

8.2 Opdrachtnemer is gehouden om mee te werken aan een PEN-test die wordt afgenomen door UWV. Opdrachtnemer dient bijlage IX 'Vrijwaringsverklaring' te ondertekenen zodat opdrachtgever de PEN-test uit kan voeren.

8.3 De overeenkomst komt tot stand onder de ontbindende voorwaarde dat Opdrachtnemer slaagt voor deze PEN-test.

8.4 De implementatie dient op 1 april 2022 volledig te zijn voltooid. Deze termijn is een fatale termijn.

8.5 Opdrachten op basis van deze Raamovereenkomst dienen volledig te worden uitgevoerd, ook als daarmee de einddatum van deze Raamovereenkomst wordt overschreden. Voor deze opdrachten blijven de condities van deze Raamovereenkomst gelden tot de opdracht volledig is uitgevoerd.

Wachtkamerconstructie

8.6 Opdrachtgever maakt bij deze opdracht gebruik van een wachtkamerconstructie. Deze wachtkamerconstructie geeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Raamovereenkomst met de oorspronkelijke Opdrachtnemer (de winnende Inschrijver) te ontbinden in de situaties zoals opgenomen in artikel 24 lid 2 van de algemene voorwaarden, om vervolgens een beroep te doen op de wachtkamercontractant voor het leveren van de screeningsdiensten. De wachtkamercontractant is de Inschrijver die als tweede is geëindigd bij deze aanbesteding. In geval van ontbinding van de Raamovereenkomst met de oorspronkelijk Opdrachtnemer gaat de wachtkamercontractant de opdracht verder uitvoeren op grond van de Raamovereenkomst die als concept onderdeel heeft uitgemaakt van de aanbestedingsstukken en die op dat moment zal worden ingevuld op basis van de Inschrijving van de Inschrijver die als tweede is geëindigd (de wachtkamercontractant) bij de aanbesteding.

Artikel 9. **LEVERINGEN, VERGOEDINGEN EN TARIEVEN**

9.1 Opdrachtnemer is verplicht om de overeengekomen Diensten aan Opdrachtgever te leveren. Opdrachtgever verplicht zich om aan Opdrachtnemer, conform de overeengekomen

(uur)tarieven zoals uiteengezet in Bijlage VIII een vergoeding te betalen voor de in het kader van deze Raamovereenkomst daadwerkelijk geleverde Diensten.

9.2 De overeengekomen prijzen en (uur)tarieven luiden in Euro.

9.3 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zijn alle prijzen inclusief alle voorkomende kosten die voortvloeien uit het voldoen aan de eisen zoals genoemd in de Uitnodiging tot Inschrijving van UWV voor de openbare aanbestedingsprocedure screenings, inclusief alle overige bijkomende kosten alsmede inclusief alle belastingen behoudens BTW.

Artikel 10. **GARANTIES**

10.1 Opdrachtnemer garandeert dat hij zich bij de uitvoering van de Raamovereenkomst zal houden aan de geldende wettelijke regels van Nederlands en Europees recht, waaronder het recht inzake de bescherming van persoonsgegevens, de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi). Opdrachtnemer garandeert dat de aan Opdrachtgever geleverde diensten Opdrachtgever in staat zullen stellen deze regels ook na te leven. In het geval dat Opdrachtnemer een op hem rustende wettelijke verplichting niet is nagekomen en om die reden aan Opdrachtgever een boete is opgelegd, is Opdrachtnemer, onverminderd het recht op schadevergoeding en de overige rechten van Opdrachtgever voortvloeiend uit de Overeenkomst, gehouden de opgelegde boete aan Opdrachtgever te vergoeden.

10.2 Opdrachtnemer garandeert dat hij de persoonsgegevens die hij in het kader van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en daarmee verband houdende overeenkomsten zal verkrijgen, alleen zal gebruiken ten behoeve van de uitvoering van de Diensten.

10.3 Opdrachtnemer garandeert dat het uitvoerende personeel en met name de medewerkers waarmee de rechtstreekse contacten worden onderhouden, de Nederlandse taal in woord en geschrift beheers(t)(en) en dat alle correspondentie en documentatie (technische productbeschrijvingen uitgezonderd) in de Nederlandse taal zal plaatsvinden dan wel zal worden overgelegd.

Artikel 11. **ONDERBREKING VAN DE DIENSTVERLENING**

11.1 Niettegenstaande enig ander recht tot tussentijdse beëindiging op grond van deze Raamovereenkomst (inclusief bijlagen) of op grond van de wet, kan Opdrachtgever deze Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat zij schadeplichtig is jegens Opdrachtnemer, indien er sprake is van een onderbreking van de dienstverlening gedurende meer dan één week en Opdrachtnemer binnen de door Opdrachtgever gestelde redelijke termijn de dienstverlening niet heeft hervat.

11.2 Indien dienstverlening wordt onderbroken als gevolg van overmacht zoals bedoeld in artikel 33 algemene voorwaarden, kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst met onmiddellijke termijn beëindigen zonder schadeplichtig te zijn jegens Opdrachtnemer, indien de situatie van overmacht langer duurt dan twee weken.

11.3 Opdrachtgever is geen vergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer over een periode dat de dienstverlening onderbroken is geweest, tenzij de onderbreking is toe te rekenen aan Opdrachtgever.

11.4 Wanneer Opdrachtgever kosten maakt ter afwering of beperking van de gevolgen van een onderbreking van dienstverlening, daaronder begrepen het inschakelen van derden voor de levering van de Diensten, zal Opdrachtnemer deze aan Opdrachtgever vergoeden, tenzij sprake is

van overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer zoals bedoeld in artikel 33 algemene voorwaarden of de onderbreking is toe te rekenen aan Opdrachtgever.

Artikel 12. **AUDITS**

Opdrachtgever heeft het recht om in overleg specifieke audits uit te (laten) voeren, bij Opdrachtnemer, bijvoorbeeld ten aanzien van een bepaald onderdeel van de dienstverlening, of ten aanzien van de naleving van wettelijke verplichtingen door Opdrachtnemer terzake waarvan Opdrachtgever, bij niet naleving door Opdrachtnemer, het risico loopt door derden te worden beboet of anderszins aansprakelijk te worden gesteld.

Opdrachtnemer verleent hiertoe alle noodzakelijke medewerking, waaronder begrepen het verlenen van toegang tot bedrijfslocaties en het verstrekken van verzochte informatie.

Deze medewerking verleent Opdrachtnemer ook voor de uitvoering van EDP-audits ten behoeve van de jaarverslaglegging van Opdrachtgever, dan wel ten behoeve van het wettelijke toezichtregime vanuit de toezichthouders van Opdrachtgever. De verdeling van de aan de audit verbonden kosten zal onderdeel van het voorafgaand overleg vormen, waarbij als uitgangspunt geldt dat deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer zijn indien uit de audit blijkt dat sprake was van substantiële tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer.

Artikel 13. **WET OVERGANG VAN ONDERNEMINGEN (WOVON)**

Ingeval van expiratie of tussentijdse beëindiging van deze Raamovereenkomst zullen partijen in goed overleg vaststellen welke medewerkers van Opdrachtnemer voor het grootste deel van de in hun arbeidscontract overeengekomen arbeidsduur diensten voor Opdrachtgever verrichten en welke mogelijk in verband met het bepaalde in art. 7:662 en volgende van het Burgerlijk Wetboek (of de dan eventueel terzake van toepassing zijnde wettelijke regelingen en jurisprudentie) naar Opdrachtgever respectievelijk de opvolgende Opdrachtnemer zullen overgaan. Opdrachtnemer zal binnen 6 maanden vóór expiratie van de Overeenkomst, behoudens schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, geen medewerkers vervangen en/of nieuwe medewerkers inzetten ten behoeve van de dienstverlening aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal al haar verplichtingen en kosten jegens en ten aanzien van de overgaande medewerkers, die tot aan het moment van de feitelijke overgang gelden of zijn ontstaan, zelf nakomen of voldoen en vrijwaart Opdrachtgever voor alle eventuele aanspraken ter zake.

Artikel 14. **EXITBEPALING**

Bij beëindiging van deze Raamovereenkomst op welke wijze dan ook verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van de dienstverlening aan Opdrachtgever dan wel aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde, zodat overdracht op de kortst mogelijke termijn mogelijk is en de continuïteit van de dienstverlening aan Opdrachtgever maximaal gewaarborgd wordt.

Artikel 15. **MANAGEMENTINFORMATIE**

Managementrapportage: Opdrachtnemer dient eenmaal per half jaar een analyse van de dienstverlening van het contract op te leveren. Deze analyse dient per overeengekomen periode en cumulatief te worden weergegeven. Deze analyse wordt ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer opgesteld en aangeleverd aan de accounthouder van Opdrachtgever. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van de hierboven vermelde periode en bevat minimaal de volgende onderdelen:

1. Een overzicht in Excel vorm van alle afgeronde en lopende screeningtrajecten met vermelding van:

- Naam divisie UWV;

- Naam opdrachtgever UWV;
- Maand waarin het screeningstraject is gestart;
- Datum start screeningstraject;
- Indien afgerond de einddatum en doorlooptijd;
- Indien de doorlooptijd de norm heeft overschreden: Het incident en een gemaakte afspraak met manager over een vertraging moet worden vastgelegd door Opdrachtnemer;
- Tevredenheidscijfer per screeningstraject inclusief reden indien lager dan 8;
- Aantal positief/negatief beoordeelde screenings.

2. Een door Opdrachtnemer vormgegeven digitale (grafische informatie in dashboard-weergave) dashboard maximaal 2 pagina's aan waarin de volgende informatie is weergegeven:

Page 1

- Aantal afgeronde en lopende screeningstrajecten
- Aantal afgeronde trajecten conform doorlooptijd
- Aantal afgeronde trajecten waarbij de doorlooptijd is overschreden
- Aantal afgeronde trajecten met tevredenheidscijfers van 7 of hoger
- Aantal afgeronde trajecten met een tevredenheidscijfer onder de 7
- Gemiddeld tevredenheidscijfer
- Procentuele verhouding tussen positief en negatief beoordeelde screenings
- Aantal klachten en gemiddelde afhandelingstermijn
- Punten resultaat KPI's met aanduiding gehaald of niet gehaald

Page 2

Advies aan Opdrachtgever over verbeterpotentieel op basis van bevindingen over het interne proces van Opdrachtgever en best practices uit de markt.

Page 3

Inzicht in geleverde bijdrage aan SROI.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen samen af over de optimalisatie van de gevraagde informatie en de weergave van de informatie in het dashboard

Artikel 16. **OVERLEGSTRUCTUUR**

Op tactisch niveau vindt twee keer per jaar op initiatief van Opdrachtgever overleg plaats tussen de accounthouders van beide partijen over de dienstverlening. Een actie- en besluitenlijst van het gesprek wordt binnen tien werkdagen opgesteld door Opdrachtnemer en verstuurd aan Opdrachtgever. Bespreekpunten zijn o.a.:

- Managementrapportage;
- Wijzigingen in de dienstverlening;
- Samenwerking.

Artikel 17. **KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)**

Per periode, zoals beschreven in artikel 16 vindt in het tactische overleg een beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend.

Kritische Prestatie Indicator 1.	Doorlooptijd
---	---------------------

Definitie	De doorlooptijd begint op de datum dat Opdrachtnemer de aanmelding van de kandidaat juist en volledig ontvangt van Opdrachtgever en eindigt op de datum dat Opdrachtgever via de mail de melding krijgt van Opdrachtnemer dat kandidaat de uitslag/certificaat van de screening heeft ontvangen.
Meetmethodiek	Als een screening binnen overeengekomen doorlooptijd van (<i>aantal</i> *) werkdagen is afgerond, dan is de KPI behaald. <i>*Na gunning wordt hier het aantal werkdagen opgenomen die Inschrijver heeft opgegeven bij kwalitatief Gunningscriteria 4</i>
Norm (waarde)	100% conform geoffereerde doorlooptijd van Inschrijver.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 keer per half jaar

Kritische Prestatie Indicator 2.	Tevredenheidscijfer screening
Definitie	Gemeten tevredenheidscijfer van screeningskandidaten van Opdrachtgever.
Meetmethodiek	Opdrachtnemer voert de meting uit onder screeningskandidaten van Opdrachtgever na afronding screening.
Meting vindt plaats op minimaal de volgende aspecten:	
1. Informatie verstrekking	<ul style="list-style-type: none"> a) Vorm en volledigheid van vooraf ontvangen informatie over de uit te voeren screening; b) Begrijpelijkheid en leesbaarheid van de ontvangen informatie; c) Mate waarin de screening uiteindelijk voldeed aan de gewekte verwachtingen; d) Mate van bereikbaarheid en bereidheid vragen te beantwoorden; e) Mate van veiligheid en vertrouwen waarin informatie uitwisseling plaatsvond.
2. Interview	<ul style="list-style-type: none"> f) Ontvangst op de locatie; g) Sfeer waarin het interview plaats vond; h) Beleving en gevoel van veiligheid van kandidaat tijdens het interview. i) Wijze en begrijpelijkheid van uitleg over inhoud en procedure rondom interview en uitkomst van het onderzoek; j) Wijze waarop interviewer met kandidaat omging; k) Mate waarin kandidaat gelegenheid kreeg om uitleg te vragen en te krijgen bij onduidelijkheden.
3. Procedure	l) Algemene indruk van de hele procedure en zorgvuldigheid waarmee onderzoek is uitgevoerd.
Norm (waarde)	Minimaal een cijfer 8
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de evaluatie. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen na gunning de vragen uit de meting onderling af.
KPI score bepaling	1 keer per half jaar

Kritische Prestatie Indicator 3	Social return
--	----------------------

Definitie	Opdrachtnemer realiseert social return door 5% van de geraamde opdrachtwaarde per jaar (excl. BTW) hiervoor in te zetten. NB: In het eerste jaar wordt gestart met social return op basis van de geraamde opdrachtwaarde (social return verplichting). Deze social return verplichting wordt aan het einde van het eerste half jaar getoetst aan de hand van de gerealiseerde omzet over dat half jaar. Indien er een verschil is tussen de omzet en de geraamde opdrachtwaarde, wordt dit in de social return verplichting van het jaar daarna aangepast opdat de social return verplichting in verhouding komt te staan tot de gerealiseerde omzet.
Meetmethodiek	Per half jaar gemeten of de bijdrage volledig geleverd is.
Norm (waarde)	5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde per contractjaar wordt volledig ingezet binnen een contractjaar.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	1 keer per half jaar.

Artikel 18. **BEOORDELING KPI'S**

De prestaties van Opdrachtnemer worden per meetperiode beoordeeld aan de hand van een aantal prestaties. Opdrachtnemer legt de behaalde prestaties vast in de managementrapportage. De beoordeling wordt op tactisch niveau met Opdrachtnemer besproken.

Indien de afgesproken norm van een KPI niet is behaald, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst te ontbinden of Opdrachtnemer te verplichten de norm alsnog te laten behalen.

Indien Opdrachtgever Opdrachtnemer verplicht het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen, stelt Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een plan van aanpak op, waarin aangegeven wordt hoe Opdrachtnemer dit gaat realiseren. Het plan van aanpak wordt digitaal aan de accounthouder van Opdrachtgever verzonden.

Het plan van aanpak dient minimaal een beschrijving (SMART) van de volgende onderdelen te bevatten;

- oorzaak niet behalen KPI;
- te nemen verbeteracties inclusief planning;
- oplostermijn.

Opdrachtgever behoudt het recht de Raamovereenkomst alsnog te ontbinden indien het plan van aanpak onrealistisch is of onvoldoende inzicht geeft in de aanpak.

Artikel 19. KLACHTENPROCES DIENSTVERLENING

Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever en via e-mail gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen 8 werkuren bevestiging aan Opdrachtgever met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen zeven werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van zeven werkdagen kunnen worden opgelost worden met reden van opgaaf aan het Service Center/contactpersoon Opdrachtgever gemeld met opgave van oplossingstermijn.

Artikel 20. WIJZIGINGEN

Deze Raamovereenkomst kan alleen worden gewijzigd of aangevuld door een zowel door Opdrachtgever als Opdrachtnemer ondertekend geschrift. In geval van afwijkingen van deze Raamovereenkomst of van de algemene voorwaarden, dient het betreffende document op directieniveau te worden ondertekend, dan wel door de - eventueel - daartoe geautoriseerde personen, zoals vastgelegd in Bijlage X, teneinde deze afwijkingen geldigheid te verlenen.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN GETEKEND:

te Amsterdam

te XXX

op

op

UWV namens deze:

XXX namens deze:

Henk van de Weitgraven
Directeur Facilitair Bedrijf

XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX

Bijlagen:

- I: Nota('s) van Inlichtingen;
- II: Beveiligingsovereenkomst, versie 10 februari 2021;
- III: Dossier Financiële Afspraken (DFA);
- IV: Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV versie maart 2021 (ook genoemd: algemene voorwaarden);
- V: MVO gedragscode voor leveranciers;
- VI: Uitnodiging tot Inschrijving (UTI, inclusief alle bijlagen);
- VII: Inschrijving van de Inschrijver;
- VIII: Prijzenblad;
- IX: Vrijwaringsverklaring;
- X: Contactpersonen.

CONCEPT