

Bijlage I Concept Raamovereenkomst

**Raamovereenkomst
Europese openbare aanbesteding
Contactcenterdiensten**

**Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs
Bedrijfsleven (SBB)
en
<Naam Opdrachtnemer>**

Raamovereenkomst Europese openbare aanbesteding
Contactcenterdiensten

Partijen

1. **Stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven**, gevestigd en kantoorhoudende aan de Louis Braillelaan 24 te Zoetermeer, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer Gerrit Veneboer, directeur Uitvoering, hierna te noemen '**opdrachtgever**',

En

2. <Naam opdrachtnemer inclusief rechtspersoonlijkheid>, (statutair) gevestigd te <(postcode)> <plaats>, aan <adres>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [de heer/mevrouw] <titel> <voorletters> <achternaam>, <functie>, hierna te noemen '**opdrachtnemer**',

Opdrachtgever en opdrachtnemer hierna gezamenlijk, respectievelijk afzonderlijk ook wel te noemen '**partijen**', respectievelijk '**partij**',

Nemen in aanmerking dat:

- a. Opdrachtgever in het kader van haar bedrijfsvoering behoefte heeft aan de uitvoering van contactcenterdiensten;
- b. Op basis van die gunning onder andere de onderhavige raamovereenkomst Contactcenterdiensten (de '**raamovereenkomst**') tussen partijen tot stand is gekomen, waarin de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle opdrachten tot het verrichten van de prestatie die opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst gegund krijgt naar aanleiding van een nadere offerteaanvraag.

Verklaren het volgende overeen te komen:

Artikel 1. Definities

1. De definities zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken en Algemene inkoopvoorwaarden SBB 2020 gelden ook voor deze Raamovereenkomst.

Artikel 2. Voorwerp van de Raamovereenkomst

1. Opdrachtnemer zal de contactcenterdiensten verrichten zoals omschreven in de Aanbestedingsstukken. Voor de volledigheid zijn de Aanbestedingsstukken als bijlagen aan deze Raamovereenkomst gehecht.
2. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst prestaties via een Nadere overeenkomst verstrekken.
3. De Aanbestedingsstukken vormen onlosmakelijk onderdeel van deze Raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt de volgende rangorde van documenten (waarbij het eerder genoemde document prevaleert boven het later genoemde)
 1. Deze Raamovereenkomst;
 2. Nadere overeenkomst;

3. De Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB 2020;
 4. Aanbestedingsstukken en de Nota('s) van Inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in rangorde);
 4. De inschrijving van opdrachtnemer van [datum], inclusief bijlagen;
 5. [Overige documenten].
4. Opdrachtgever is niet verplicht gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (een bepaalde omvang van) prestaties door opdrachtnemer te laten verrichten, maar is gerechtigd een prestatie af te nemen. Opdrachtnemer kan derhalve generlei aanspraak maken op het verkrijgen van (een bepaalde omvang aan) opdrachten tot het verrichten van een prestatie gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
 5. De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op alle eventueel gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst te sluiten Nadere overeenkomsten, tenzij in een Nadere overeenkomst uitdrukkelijk van (enige bepaling van) deze Raamovereenkomst wordt afgeweken, voorzover er geen sprake is van een wezenlijke wijziging.

Artikel 3. Ingangsdatum en duur van de Raamovereenkomst

1. De Raamovereenkomst gaat in op 1 januari 2022 en wordt aangegaan voor de duur van twee (2) jaar, met de mogelijkheid voor de Aanbestedende dienst om ééNZijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden tweemaal te verlengen voor een duur van één (1) jaar per verlenging.
2. Opdrachtgever stelt opdrachtnemer uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien opdrachtgever gebruikmaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd.
3. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, blijven de bepalingen uit deze Raamovereenkomst en de Inkoopvoorwaarden die naar hun aard bedoeld zijn om ook na afloop van de Raamovereenkomst tussen partijen te gelden, van kracht, waaronder (maar niet uitsluitend) de bepalingen inzake geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom en geschillenregeling en toepasselijk recht.
4. In aanvulling op artikel 22.6 van de Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB 2020 wordt een opzegtermijn voor tussentijdse opzegging of beëindiging een periode van drie (3) maanden in acht genomen.
5. De Raamovereenkomst kan eenmalig tegen gelijkblijvende voorwaarden door opdrachtgever voor een periode van maximaal zes (6) maanden worden verlengd indien zich een situatie voordoet waarin beëindiging van de Raamovereenkomst tot discontinuering van de uitvoering leidt. Wanneer en of zich een dergelijke situatie voordoet, wordt enkel door de opdrachtgever bepaald en uiterlijk 30 kalenderdagen voor de voorziene beëindigingsdatum van de Raamovereenkomst schriftelijk onder opgaaf van redenen aan de opdrachtnemer medegedeeld. Het staat opdrachtnemer niet vrij deze verlenging te weigeren.
6. Opdrachtgever is gerechtigd de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen in geval gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat op opdrachtnemer één van de in de Aanbestedingsstukken gestelde uitsluitingsgronden van toepassing is, danwel opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken gestelde geschiktheidseisen en/of uitvoeringsvoorwaarden.

7. In een Nadere overeenkomst wordt vastgelegd met betrekking tot welke specifieke prestatie en gedurende welke periode de betreffende Nadere overeenkomst wordt aangegaan.
8. De looptijd van een nadere overeenkomst kan de looptijd van de raamovereenkomst met maximaal zes (6) maanden overschrijden.
8. De voorwaarden van deze raamovereenkomst en de Inkoopvoorwaarden blijven van toepassing op alle nadere overeenkomst die na het eindigen van de raamovereenkomst voortduren.

Artikel 4. Communicatie

1. Partijen stellen beiden de volgende contactpersonen en vervangende contactpersonen binnen de organisatie aan die ten aanzien van de uitvoering van de Raamovereenkomst primair verantwoordelijk zijn:

Contactpersonen opdrachtgever

Naam	Rol	E-mail	Telefoon

Contactpersonen opdrachtnemer

Naam	Rol	E-mail	Telefoon

2. Communicatie tussen de contactpersonen zal op continue basis plaatsvinden teneinde de correcte uitvoering van de Raamovereenkomst en dus de door de opdrachtnemer te verrichten prestaties te bewaken. In ieder geval vindt er periodiek overleg plaats conform de voorwaarden die hieraan gesteld zijn in de aanbestedingsstukken.
3. In geval van (verwachte) organisatorische of personele veranderingen in de organisatie van één der partijen die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht, dient deze partij de andere partij terstond (na het ontstaan van de verwachting daartoe) op de hoogte te stellen. Partijen kunnen in dat geval eventueel (nadere) afspraken maken terzake van de uitvoering van de opdracht.

Artikel 5. Vergoeding

1. De kosten van de door opdrachtnemer te verrichten prestatie volgen uit de door opdrachtnemer bij zijn inschrijving ingevulde en ingediende prijsblad. Voor de volledigheid zijn de prijzen conform het ingevulde en ingediende prijsblad opgenomen in **Bijlage XX** bij deze Raamovereenkomst.
2. De in **Bijlage XX** genoemde prijzen zijn exclusief btw. Dit zijn all-in prijzen waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot transport- en afleveringskosten, verpakkingskosten, opslagkosten, levering DDP (Incoterms@2020) op locatie van de aanbestedende dienst, installatie- en montagekosten, administratiekosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, leges, heffingen, implementatie etc.. Andere kosten komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking.
3. De overeengekomen prijzen liggen in ieder geval vast gedurende de initiële duur van de Raamovereenkomst en kunnen – eerst per 1 januari 2024 op verzoek van opdrachtnemer –

ten hoogste éénmaal per verlenging worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index DPI, Dienstenprijsindex; Reclame en marktonderzoek, index 2015=100 op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule: (jaargemiddelde nieuw jaar – jaargemiddelde oud jaar) / jaargemiddelde oud jaar x 100% (afgerond op 2 decimalen).

Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd

4. Wordt in een jaar afgezien van herzien van prijzen, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar; indexering over meerdere jaren is derhalve uitgesloten.
5. Een voornemen tot indexatie dient opdrachtnemer minimaal twee (2) maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan aan opdrachtgever te melden met daarbij een toelichting op de gehanteerde formule bij aanpassing van de prijzen. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever. Opdrachtgever zal deze goedkeuring uiterlijk vier (4) weken na ontvangst van voornemen van indexatie al dan niet verstrekken.
6. Negatieve indexering dient opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule bij aanpassing van de prijzen en de prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.

Artikel 6. Facturering, verschuldigdheid en betaling

1. Onder vermelding van deze Raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting en acceptatie van de dienstverlening een factuur.
2. Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een factuur per aanvullende opdracht, tenzij in de opdrachtbevestiging anders is overeengekomen.
3. Facturen worden uitsluitend digitaal in PDF formaat gestuurd aan facturen@s-bb.nl.
4. Facturen voldoen aan de voorwaarden en eisen die hieraan gesteld worden in de Aanbestedingsstukken.
5. De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
6. Indien een factuur niet voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken en Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB 2020 en/of de in lid 1 t/m lid 6 van dit artikel genoemde voorwaarden wordt de opdrachtnemer hiervan binnen 14 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken en Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB 2020 en/of de in lid 1 t/m lid 6 van dit artikel genoemde voorwaarden.

Artikel 7. Social Return

1. Opdrachtnemer is verplicht zich een waarde gelijk aan minimaal 5% van de totale uiteindelijke opdrachtwaarde van de gehele overeenkomstperiode, inclusief eventuele verlengingen (excl. btw), aan te wenden voor social return.
2. Opdrachtnemer zal uiterlijk 31 werkdagen na ondertekening van deze raamovereenkomst een plan van aanpak indienen bij de inkoopcoördinator van opdrachtgever op inkoop@s-bb.nl. De

inkoopcoördinator kan dit plan van aanpak goedkeuren, afkeuren of om verdere aanscherping vragen.

3. Dit plan van aanpak is gebaseerd op de bouwblokken en opgesteld naar de kaders voor afrekening, verantwoording en rapportage zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken (Aanbestedingsleidraad, paragraaf 3.5.2) en bevat in ieder geval (maar niet uitputtend) de volgende zaken nader uitgewerkt:
 - a. De aanpak die zal worden gevolgd bij de realisatie van social return en de doelgroepen die daarbij worden ingezet;
 - b. Een voorstel voor rapportages op vaste momenten gedurende de opdracht;
 - c. De wijze waarop op de naleving kan worden gecontroleerd.
4. Indien opdrachtnemer tekort komt in hetgeen gesteld in artikel 7 lid 1 t/m 3, dan is opdrachtgever gerechtigd het resterende bedrag van de verplichting bij opdrachtnemer in rekening te brengen.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en rechtsgeldig ondertekend door:

Opdrachtgever

**Samenwerkingsorganisatie
Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)**

Naam: Gerrit Veneboer

Functie: Directeur Uitvoering

Handtekening:

Opdrachtnemer

<Naam organisatie opdrachtnemer>

Naam: [Naam tekenbevoegde]

Functie: [Functie tekenbevoegde]

Handtekening:

Datum:

Datum:

Bijlagen

Bijlage <input type="checkbox"/>	: Nadere overeenkomst
Bijlage <input type="checkbox"/>	: Prijzen
Bijlage <input type="checkbox"/>	: Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB 2020
Bijlage <input type="checkbox"/>	: Aanbestedingsstukken (kenmerk: <input type="text"/>)
Bijlage <input type="checkbox"/>	: Inschrijving opdrachtnemer