

# **RAAMOVEREENKOMST STATIONSBELEVINGSMONITOR**

**Raamovereenkomst van Opdracht tussen ProRail B.V, NS Stations B.V. en  
..... inzake de Stationsbelevingsmonitor**

Contractversie: 0.1  
Contractdatum:  
Contractstatus: Concept

**Partijen:**

**1. De besloten Vennootschap met beperkte aansprakelijkheid ProRail B.V.**, gevestigd te Utrecht aan het Moreelsepark 3, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam & functie] en [naam & functie], hierna te noemen: “**ProRail**”,

en

**2. De besloten Vennootschap met beperkte aansprakelijkheid NS Stations B.V.**, gevestigd te Utrecht aan Stationshal 17, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam & functie] en [naam & functie], hierna te noemen: “**NS**”,

en

**3. [naam opdrachtnemer]**, gevestigd te [naam vestigingsplaats], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam & functie], hierna te noemen: “**Opdrachtnemer**”,

hierna gezamenlijk ook te noemen: “**Partijen**”, en ieder afzonderlijk: “**Partij**”,

**Overwegende:**

- a) dat NS en ProRail op grond van artikel 26 van de Spoorwegwet een gezamenlijke zorgplicht hebben ten aanzien van de stations in Nederland;
- b) dat NS en ProRail intensief samenwerken om de kwaliteit op de stations te verbeteren. Een goede samenwerking met gemeenschappelijke ambities is hierbij essentieel. Een van de gemeenschappelijke ambities is om de beleving van de stationsbezoeker nauwkeurig en gestandaardiseerd in beeld te krijgen;
- c) dat NS en ProRail gezamenlijk eigenaar zijn van de StationsBelevingsMonitor (SBM) waarmee zij al geruime tijd structureel de klantbeleving op de treinstations in Nederland meten. De huidige overeenkomst ten behoeve van het onderzoeken van de klantbeleving op stations komt te eindigen op 31 december 2021;
- d) dat NS en ProRail deswege gezamenlijk een aanbestedingsprocedure volgens Hoofdstuk II van het ARN<sup>2016</sup> hebben georganiseerd teneinde een Onderzoeksbureau te selecteren voor het uitvoeren van de klantbeleving op de stations;
- e) dat in voornoemde aanbestedingsprocedure door Opdrachtnemer de meest voordelige aanbieding is gedaan;
- f) dat NS en ProRail op grond van deze aanbieding hebben besloten de Overeenkomst te gunnen aan Opdrachtnemer;
- g) dat Partijen de rechten en verplichtingen tussen Partijen als volgt wensen vast te leggen:

en nader overwegende:

- dat in het regeerakkoord ‘Vertrouwen in de toekomst’ (2017-2021) is opgenomen dat ProRail wordt omgevormd tot een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan met eigen rechtspersoonlijkheid (hierna: zbo);
- dat deze omvorming wordt gerealiseerd door inwerkingtreding van de ‘Wet tot wijziging van de Spoorwegwet en enige andere wetten in verband met de omvorming van ProRail tot een publiekrechtelijke,6 zelfstandig bestuursorgaan’ (hierna: Wet publiekrechtelijke omvorming ProRail);
- dat Partijen beogen de Overeenkomst na de omvorming ongewijzigd van kracht te laten blijven;
- dat indien de Wet publiekrechtelijke omvorming ProRail in werking treedt, de Overeenkomst onder algemene titel overgaat op het zbo ProRail,

**zijn overeengekomen als volgt:**

## 1. Begripsbepalingen

Aanbieding	:	Een overeenkomstig de in de aanbesteding gestelde eisen van NS en ProRail door Opdrachtnemer opgestelde offerte;
All in	:	Aanduiding bij een bedrag waarmee tot uitdrukking wordt gebracht dat in de bedragen waarop deze aanduiding van toepassing is alle (bijkomende) kosten om de overeengekomen opdracht uit te voeren zijn begrepen;
Contractdocumenten	:	De volgende documenten: <ul style="list-style-type: none"><li>- de Opdracht(-en)</li><li>- de Raamovereenkomst met inbegrip van de – indien opgesteld - Nota's van Inlichtingen</li><li>- De Aanbestedingsleidraad</li><li>- de Inkoopvoorwaarden</li><li>- de Vraagspecificatie</li><li>- de Aanbieding;</li></ul>
Inkoopvoorwaarden	:	De Inkoopvoorwaarden 2017 van ProRail B.V.;
Mijlpaaldatum	:	Datum die in Werkpakketten als zodanig is aangeduid en bedoeld is als fatale termijn waarop een bepaald product of dienst door Opdrachtnemer dient te worden opgeleverd;
Opdracht	:	schriftelijke opdrachtverstrekking door NS en ProRail aan Opdrachtnemer met betrekking tot de Stationsbelevingsmonitor;
Raamovereenkomst	:	De onderhavige raamovereenkomst;
	:	w
Urenstaat	:	Staat met daarin opgenomen de door Opdrachtnemer bestede uren;
Vraagspecificatie	:	De laatste door NS en ProRail verstrekte versie van de eisen waaraan de aan Opdrachtnemer opgedragen opdracht dient te voldoen, bestaande uit een opdrachtomschrijving met annexen;
Werkpakket	:	Een clustering van door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden zoals aangegeven in de annexen bij de Vraagspecificatie.

1.2 Overige in de Raamovereenkomst met een hoofdletter geschreven begrippen zijn gedefinieerd in de Inkoopvoorwaarden.

## 2. Voorwerp van de Raamovereenkomst

2.1 Op basis van deze Raamovereenkomst kunnen NS en ProRail Opdrachten aan Opdrachtnemer verstrekken op het gebied van de Stationsbelevingsmonitor, . Opdrachtnemer zal de overeengekomen werkzaamheden uitvoeren overeenkomstig de eisen die daaraan in de Contractdocumenten worden gesteld. De Overeenkomst kwalificeert als een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 BW. Op basis van de Raamovereenkomst geldt er geen afnameverplichting voor NS en ProRail, of een omzetgarantie.

- 2.2 Op deze Raamovereenkomst zijn de Inkoopvoorwaarden van toepassing.
- 2.4 Indien Contractdocumenten onderling tegenstrijdig zijn, geldt de volgende rangorde:
- a) De desbetreffende Opdracht;
  - b) (Indien opgesteld) de Nota's van Inlichtingen;
  - c) Deze Raamovereenkomst;
  - d) De Vraagspecificatie;
  - e) De Aanbestedingsleidraad;
  - f) De Inkoopvoorwaarden;
  - g) De Aanbieding.
- 2.5 In afwijking van artikel 2.4 geldt dat wanneer de kwaliteit van het aangeboden uitgaat boven de in de Vraagspecificatie geëiste kwaliteit, de Aanbieding prevaleert op de Vraagspecificatie.

### **3. Looptijd van de Raamovereenkomst en planning**

- 3.1 De Raamovereenkomst gaat in op 1 januari 2022 en heeft een looptijd van 3 jaar. De Raamovereenkomst kan eenzijdig door NS en ProRail worden verlengd met een periode van 3 jaar, en vervolgens nog 2 maal met een periode van telkenmale 1 jaar. De maximale looptijd van de Raamovereenkomst is daarmee 8 jaar. Uiterlijk 3 maanden voor afloop van de overeengekomen tijdsduur zullen NS en ProRail schriftelijk laten weten of zij over wensen te gaan tot verlenging.
- 3.2 De looptijd van een Opdracht wordt vermeld in de desbetreffende Opdracht. Werkzaamheden zoals die zijn vastgelegd in de Opdracht dienen in ieder geval uiterlijk op die datum te zijn afgerond, dan wel te zijn opgeleverd, en dienen op dat tijdstip te voldoen aan de eisen die daaraan in de Contractdocumenten worden gesteld.
- 3.3 Naast de in artikel 3.1 en 3.2 vermelde data is Opdrachtnemer verplicht zich aan de door NS en ProRail in de Vraagspecificatie en in de Aanbieding aangegeven Mijlpaaldata te houden.

### **4. Prijs**

- 4.1 De prijs voor de uitvoering van een Opdracht en de samenstelling daarvan is vastgelegd in de begroting behorende bij de Aanbieding.
- 4.2 Alle in de Contractdocumenten vastgelegde prijzen zijn All-in prijzen.
- 4.3 Alle in de Contractdocumenten genoemde prijzen zijn exclusief omzetbelasting.

### **5. Wijzigingen van de Raamovereenkomst**

- 5.1 Wanneer door omstandigheden die voor rekening en risico van NS en ProRail komen, veranderingen binnen de Vraagspecificatie optreden en daardoor de werkzaamheden van Opdrachtnemer verminderd c.q. vermeerderd worden, dient Opdrachtnemer NS en ProRail daarvan schriftelijk op de hoogte te stellen.

- 5.2 Opdrachtnemer zal, in het geval een situatie als bedoeld in 5.1. zich voordoet en voor zover er sprake is van financiële consequenties, zo spoedig mogelijk een aanvullende offerte bij NS en ProRail indienen. In de aanvullende offerte zijn tevens alle rechtstreeks of zijdelings voor de uitvoering benodigde kosten begrepen. Bij de calculatie van de financiële gevolgen van de vermindering c.q. vermeerdering van de werkzaamheden is Opdrachtnemer verplicht de prijzen van de begroting behorende bij de Aanbieding aan te houden. Indien Partijen in goed overleg niet tot overeenstemming komen over de door Opdrachtnemer op grond van artikel 5.1 ingediende (aanvullende) offerte, zullen zij hun geschil ter spoedbehandeling voorleggen aan een alsdan door beide Partijen onverwijld te benoemen onafhankelijke adviseur voor een bindend advies.
- 5.3 Opdrachtnemer zal, in het geval een situatie als bedoeld in 5.1. zich voordoet, aan NS en ProRail dienen aan te geven of de vermeerdering c.q. vermindering van de werkzaamheden gevolgen heeft voor de in artikel 3 genoemde en bedoelde data, waarbij handhaving van de fatale termijnen voor Opdrachtnemer uitgangspunt dient te zijn.
- 5.4 Opdrachtnemer dient alvorens tot de uitvoering van de vermindering c.q. vermeerdering van de werkzaamheden over te gaan, daartoe eerst een schriftelijke opdracht van NS en/of ProRail te hebben ontvangen. In deze opdracht worden niet alleen de eventuele prijsconsequenties vastgelegd maar ook de eventuele wijzigingen in de termijnstaat (voor zover die ter acceptatie moet worden ingediend) en de planningen. Uitgevoerde werkzaamheden waarvoor Opdrachtnemer geen voorafgaande schriftelijke opdracht van NS en/of ProRail heeft ontvangen, worden niet vergoed.

## **6. Indexering en maximum waarde**

- 6.1 De eerste 36 kalendermaanden vanaf de datum van aanvang van de Raamovereenkomst ingevolge artikel 3 lid 1 van deze Raamovereenkomst vindt geen indexering plaats. Dit "prijzrisicodeel" wordt geacht te zijn opgenomen in de Aanbieding. Indexering van prijzen zoals genoemd in de begroting behorend bij de Aanbieding vindt plaats vanaf 36 kalendermaanden na aanvang van de Raamovereenkomst (hierna: het peilmoment). Activiteiten binnen de Raamovereenkomst worden vanaf het peilmoment geïndexeerd met behulp van het actuele indexcijfer.
- 6.2 Het door NS en ProRail gehanteerde indexcijfer van het te indexeren jaar (n+1), wordt per december van jaar n vastgesteld op basis van de door ProRail vastgestelde (voorlopige) indexcijfer van augustus van het jaar n en het definitieve indexcijfer van het jaar ( n-1) op basis van de CBS index 'Dienstenprijsindex'.
- 6.3 Deze indexeringsregeling geldt ook voor wijzigingen van de Raamovereenkomst op grond van artikel 5.
- 6.4 De totale waarde (maximale waarde) van de dienstverlening op basis van de Raamovereenkomst is beperkt tot een bedrag van € 2.400.000,- (exclusief Omzetbelasting en indexeringen). NS en ProRail hebben het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang, door opzegging te

beëindigen indien en zodra dit maximum wordt bereikt. NS en ProRail zijn wegens die opzegging geen (schade)vergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer.

De maximale waarde genoemd in dit artikel is nadrukkelijk geen afnamegarantie.

## **7. Betaling**

7.1. Betaling van de in artikel 4.1 bedoelde prijs vindt als volgt plaats:

- Op basis van een door Opdrachtnemer opgesteld overzicht van geënuquêteerde stations in het afgelopen kwartaal. Het overzicht dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:
  - o Het overzicht dient te zijn gekoppeld aan alle opgeleverde stations in het afgelopen kwartaal, voorschotbetalingen zijn uitgesloten;
  - o In het overzicht dient het type onderzoek dat op het stations is uitgevoerd te worden opgenomen, overeenkomend met de afgegeven prijzen in de Aanbieding.

7.2. Facturen dienen te worden verzonden aan:

ProRail / Crediteuren administratie FDC

t.a.v. Crediteurenadministratie FDC

Email: [crediteurenadministratie@prorail.nl](mailto:crediteurenadministratie@prorail.nl)

Facturen, dienen in PDF formaat te worden ingediend

In de declaraties dient te worden vermeld:

- Naam opdracht waarop de factuur betrekking heeft;
- Vermelding van de Werkpakket(ten) met het daarbij behorende bedrag waarop de declaratie betrekking heeft;
- Ordernummer:
- Regelnummer:
- Datum opdracht:
- Uw crediteurennummer:
- BTW-codenummer van ProRail: 804170009 B01

Voor zover de hierboven bedoelde gegevens ten tijde van het ondertekenen van deze Overeenkomst nog niet verstrekt kunnen worden, worden deze zo spoedig mogelijk aan Opdrachtnemer meegedeeld.

## **8. Intellectueel eigendom**

8.1 In aanvulling op artikel 25.1 Inkoopvoorwaarden geldt dat het daar bedoelde gebruiksrecht een niet-exclusief en overdraagbaar recht is, dat voor onbepaalde tijd, om niet en zonder enige beperking aan ProRail en NS wordt verleend. Het gebruiksrecht omvat in ieder geval het recht om de verstrekte informatie (waarop de intellectuele eigendomsrechten rusten) in welke vorm dan ook openbaar te maken, te vermenigvuldigen, te wijzigen en het resultaat van een dergelijke wijziging te verwezenlijken.

8.2 Opdrachtnemer staat er voor in dat hij de volledige rechthebbende is van de intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 25 Inkoopvoorwaarden en artikel 8.1 Raamovereenkomst, met uitzondering van die rechten die naar hun aard of volgens de wet niet voor overdracht vatbaar zijn.

## **9. Tussentijdse opzegging**

9.1 Het is NS en ProRail toegestaan de Raamovereenkomst op elk moment, zonder daarbij een opzegtermijn in acht te nemen, tussentijds op te zeggen. Een dergelijke opzegging vindt plaats door middel van een aangetekend schrijven.

9.2 Bij een beëindiging als bedoeld in artikel 9.1 is artikel 29.3 Inkoopvoorwaarden van overeenkomstige toepassing.

## **10. Overige bepalingen**

Opdrachtnemer is slechts bevoegd om als vertegenwoordiger van NS en ProRail op te treden indien en voor zover NS en ProRail Opdrachtnemer daartoe in voorkomend geval uitdrukkelijk schriftelijk hebben gemachtigd. De Raamovereenkomst en de overige Contractdocumenten, houden geen machtiging ter zake in.

## **11. Boete**

Onverminderd het recht op schadevergoeding, voor zover de schade het bedrag van de boete te boven gaat, is de Opdrachtnemer aan NS en ProRail, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, verschuldigd een bedrag van 200 Euro per dag voor iedere dag dat één of meer in de Vraagspecificatie en Aanbieding opgenomen Mijlpaalmomenten wordt of worden overschreden, met een maximum van 10.000 Euro per kwartaal. ProRail zal in dit geval geen toepassing geven aan artikel 27 lid 1 van de Inkoopvoorwaarden.

## **12. COVID-19**

12.1 Opdrachtnemer is bekend met de gevolgen van de COVID-19 pandemie en met de overheidsmaatregelen, zoals deze gelden veertien dagen voorafgaand aan de dag waarop de Opdrachtnemer zijn Aanbieding heeft gedaan.

12.2 Partijen nemen tot uitgangspunt dat de maatregelen tot 1 september 2022 van kracht zijn; behoudens het bepaalde hierna dient de Opdrachtnemer rekening te houden met de maatregelen en de daaraan verbonden kosten worden geacht begrepen te zijn in de Aanbieding. Partijen onderkennen dat de impact van sommige van de maatregelen als bedoeld in het eerste lid niet of niet voldoende bepaalbaar zijn ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst. De volgende situaties worden onder deze overeenkomst als onvoorzien aangemerkt:

12.3 Wijziging van de in het eerste lid bedoelde overheidsmaatregelen; het aanhouden van de COVID-19 pandemie en de in het eerste lid bedoelde overheidsmaatregelen na 1 september 2022;

- het houden van anderhalve meter afstand tot andere personen, voor zover werkzaamheden worden verricht buiten een door Opdrachtnemer gekozen terrein, gebouw of andere werkomgeving;
- meer dan normale verkoudheids- en koortsklachten van personeel of hulppersonen ten gevolge waarvan de werkzaamheden alleen met extra maatregelen uitgevoerd kunnen worden;
  - Tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst ten gevolge van niet of niet tijdige levering van materialen en/of niet of niet tijdig presteren van hulppersonen voor zover deze tekortkomingen het directe gevolg zijn van overheidsmaatregelen die op de dag waarop de Opdrachtnemer zijn Aanbieding heeft gedaan niet bekend waren en bovendien Opdrachtnemer al hetgeen gegeven de omstandigheden redelijkerwijs van hem kan worden verwacht heeft gedaan om zijn verplichtingen (tijdig) na te komen.

13.4 Indien zich een onvoorziene omstandigheid voordoet als is bedoeld in het derde lid, heeft Opdrachtnemer recht op kostenvergoeding en indien van toepassing verlenging van de in de Overeenkomst opgenomen mijlpalen. De kostenvergoeding wordt berekend naar de aantoonbaar daadwerkelijke extra kosten voor Opdrachtnemer. Opslagen en winst worden niet vergoed.

### **13. Wet publiekrechtelijke omvorming ProRail**

13.1 Partijen zijn bekend met het voornemen van de regering om ProRail om te vormen tot een publiek zelfstandig bestuursorgaan met eigen rechtspersoonlijkheid (hierna: zbo). Deze omvorming wordt gerealiseerd door inwerkingtreding van de ‘Wet tot wijziging van de Spoorwegwet en enige andere wetten in verband met de omvorming van ProRail tot een publiekrechtelijke zelfstandig bestuursorgaan’ (hierna: Wet publiekrechtelijke omvorming ProRail).

13.2 Zodra de Wet publiekrechtelijke omvorming ProRail in werking treedt gaan de rechten en verplichtingen aan de zijde van ProRail B.V. uit hoofde van de Overeenkomst onder algemene titel over op het zbo ProRail en blijft de Overeenkomst ongewijzigd van kracht.

13.3 Mocht de overgang onder algemene titel zoals bedoeld in lid 1 leiden tot een kostenverhoging van ProRail of Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst, dan draagt ProRail respectievelijk Opdrachtnemer zijn eigen kosten.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend,

Namens de Opdrachtgever

ProRail B.V.

NS Stations B.V.

\_\_\_\_\_  
Naam:

\_\_\_\_\_  
Naam:

Datum:

Datum:

Plaats:

Plaats:

Namens de Opdrachtnemer  
[Bedrijfsnaam]

---

Naam:

Datum:

Plaats: