

Raamovereenkomst

op basis van de AIV Diensten 2021

tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

De Extern maatwerk Klantonderzoek

met kenmerk

IvdM.2022.560

DE ONDERGETEKENDEN,

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), zelfstandig bestuursorgaan op grond van artikel 2 van Wet structuur Uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, gevestigd aan de La Gardiaweg 94-114, 1043 DL te Amsterdam, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer A. Rutgers/, Hoofd Inkoop>, hierna te noemen: Opdrachtgever

en

<Volledige naam en rechtsvorm Opdrachtnemer>, gevestigd te <plaatsnaam>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam ondertekenaar>,<functie>, hierna te noemen: Opdrachtnemer

Hierna gezamenlijk te noemen: de Partijen.

OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgever over de uitvoering van Diensten op het gebied van de Extern maatwerk Klantonderzoek gedurende een zekere tijd vaste afspraken met Opdrachtnemer wil maken;
2. Opdrachtgever daartoe een Raamovereenkomst wil sluiten met een looptijd van maximaal 4 jaar, (hierna te noemen: Raamovereenkomst), waarin de voorwaarden voor alle door Opdrachtgever gedurende die looptijd te verstrekken opdrachten tot het verrichten van de Extern maatwerk Klantonderzoek (klantonderzoek) zijn vastgelegd;
3. Een Europese aanbesteding voor de gunning van deze Raamovereenkomst heeft plaatsgevonden op basis van het Beschrijvend document onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtgever de Inschrijving van Opdrachtnemer als de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft beoordeeld en dat Opdrachtnemer in staat en bereid is de Dienst uit te voeren.

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 Inkoopvoorwaarden (AIV) Diensten UWV 2021, hierna te noemen 'algemene voorwaarden', voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten. In afwijking daarvan of in aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Raamovereenkomst verstaan:

Beschrijvend document: het document van Opdrachtgever d.d. 06-05-2022 kenmerk IvdM.2022.560 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 deze Raamovereenkomst te verrichten werkzaamheden op het gebied van de Extern maatwerk Klantonderzoek en zoals is uitgewerkt in artikel 1.1.

Inschrijving: de in het kader van de (Europese) aanbesteding Extern maatwerk Klantonderzoek met kenmerk IvdM.2022.560 door Opdrachtnemer op basis van het Beschrijvend document ingediende inschrijving d.d. 06-05-2022.

ARTIKEL 1. - VOORWERP VAN DE RAAMOVEREENKOMST

- 1.1 Deze Raamovereenkomst heeft betrekking op alle door Opdrachtgever af te nemen en door Opdrachtnemer te leveren Diensten, de opdracht bestaat uit relevant klantonderzoek, specifiek de ontwikkeling en uitvoering van de Extern maatwerk Klantonderzoek de daadwerkelijk primaire dienstverlening van UWV te kunnen verbeteren.
- 1.2 De in dit artikel genoemde documenten vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, gaat het eerder genoemde document boven het later genoemde:
 1. Deze Raamovereenkomst;
 2. Nota van Inlichting(en);
 3. De Beveiligings- en VerwerkersRaamovereenkomst (BVO);
 4. De Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV 2021;
 5. Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen;
 6. De Inschrijving inclusief bijlagen;
- 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 dus geen enkele aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten tot het verrichten van Diensten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.

ARTIKEL 2. - INWERKINGTREDING EN DUUR VAN DE RAAMOVEREENKOMST

- 2.1 De Raamovereenkomst gaat in op <datum> en eindigt op <datum>.
- 2.2 Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst tussentijds opzeggen tegen het einde van het 1^e contractjaar en daarna altijd tussentijds met een opzegtermijn van 3 maanden.
- 2.3 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.

- 2.4 In aanvulling op het bepaalde in artikel 30 van de AIV Diensten 2021 kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen, indien de maximale hoeveelheid en/of waarde, zoals bedoeld in de Aanbestedingsstukken, is bereikt of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking kan worden overschreden. Opdrachtgever hoeft Opdrachtnemer op geen enkele wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Raamovereenkomst.

ARTIKEL 3. - PRIJS EN OVERIGE FINANCIËLE BEPALINGEN

- 3.1 Opdrachtnemer is verplicht om de overeengekomen Diensten aan Opdrachtgever te leveren tegen het daarvoor overeengekomen tarief. Opdrachtgever verplicht zich om aan Opdrachtnemer, conform de overeengekomen tarieven een vergoeding te betalen voor de daadwerkelijk geleverde Diensten <per maand/kwartaal/ed.> op basis van nacalculatie. Dit tarief is inclusief eventuele benodigde materialen, eventuele reis- en verblijfskosten en alle eventueel bijkomende kosten en exclusief btw.

Het overeengekomen tarief per Dienst behorende bij deze Raamovereenkomst is:

Dienst	Tarief excl. btw	Btw-Tarief
<beschrijving Dienst - conform Prijsopgaveformulier>	€ <uurtarief/dagtarief/anders>	<0/9/21>%
<beschrijving Dienst - conform Prijsopgaveformulier>	€ <uurtarief/dagtarief/anders>	<0/9/21>%
<beschrijving Dienst - conform Prijsopgaveformulier>	€ <uurtarief/dagtarief/anders>	<0/9/21>%
Etc.	Etc.	Etc.

- 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 overeengekomen (maximum) tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Raamovereenkomst.

ARTIKEL 4. - CONTACTPERSONEN

- 4.1 Contactpersoon namens Opdrachtgever is <Functie> met de volgende taken en bevoegdheden: <beschrijving van taken en bevoegdheden>.

Contactpersonen namens Opdrachtgever zijn:

Contactpersoon	Taken en bevoegdheden
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>

Contactpersoon namens Opdrachtnemer is <Functie> met de volgende taken en bevoegdheden: <beschrijving van taken en bevoegdheden>

Contactpersonen namens Opdrachtnemer zijn:

Contactpersoon	Taken en bevoegdheden
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>

De contactpersonen zijn gerechtigd afspraken te maken op het operationele vlak, maar zij zijn niet bevoegd wijzigingen in deze Raamovereenkomst aan te brengen.

- 4.2 Ten minste <aantal> maal per jaar vindt overleg plaats tussen de contactpersonen van Partijen over de wijze waarop deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd (tussentijdse evaluatie(s)).

ARTIKEL 5. - OVERLEGSTRUCTUUR

Overleg tussen de contactpersonen van Partijen vindt plaats zoals in onderstaande tabel is opgenomen.

Alle overleggen vinden plaats op initiatief van Opdrachtgever. Een verslag van het gesprek wordt binnen <aantal> werkdagen door <Opdrachtnemer / één van de partijen / Opdrachtgever> opgesteld en gedeeld.

Overleg	Frequentie	Opdrachtgever	Vaste agendapunten
Implementatie overleg (Gedurende de implementatiefase zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aanwezig zijn bij overleggen over de implementatie welke gepland worden door Opdrachtgever)	<zelf te bepalen frequentie>	<naam functie>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kennismaking; ▪ Aansluiting leverancier op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie); ▪ Communicatie; ▪ Plan van aanpak bouwblokken; ▪ <Aanvullen contract specifieke>.
		Opdrachtnemer <naam functie>	
Operationeel overleg (dagelijkse gang van zaken)	<zelf te bepalen frequentie>	Opdrachtgever <naam functie>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dagelijks overleg op bijvoorbeeld het niveau van Servicecenter over de dagelijkse dienstverlening; ▪ <Aanvullen contract specifieke afspraken>.
		Opdrachtnemer <naam functie>	
Operationeel overleg (overkoepelende zaken)	<zelf te bepalen frequentie>	Opdrachtgever <naam functie>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klachten en storingen; ▪ (Bestel) processen; ▪ Thema's; ▪ <Aanvullen contract specifieke afspraken>.
		Opdrachtnemer <naam functie>	
Tactisch overleg (voortgang contract)	<zelf te bepalen frequentie>	Opdrachtgever <naam functie>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapportages; ▪ KPI's; ▪ Evaluatie Raamovereenkomst en samenwerking; ▪ Monitoren van PvE;

		Opdrachtnemer <naam functie>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening; ▪ Issues; ▪ Social Return; ▪ Efficiency voorstellen; ▪ <Aanvullen contract specifieke afspraken>.
MFT (Multifunctioneel team) Overleg	<zelf te bepalen frequentie>	Opdrachtgever <naam functie>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jaarlijkse doelstellingen omtrent dienstverlening; ▪ Structurele wijzigingen in klantvraag; ▪ KPI Rapportages (CLM); ▪ Structurele klachten; ▪ <Aanvullen contract specifieke afspraken>.
		Opdrachtnemer <naam functie>	

ARTIKEL 6. - RAPPORTAGE

Opdrachtnemer dient eenmaal per <kwartaal/half jaar/jaar> een door Opdrachtnemer vormgegeven rapportage met analyse in <Excel/PowerPoint/dashboard> van de totale dienstverlening van de Raamovereenkomst op te leveren. Deze rapportage dient per overeengekomen periode en cumulatief te worden weergegeven. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen samen af over de optimalisatie van weergave van de informatie. Deze rapportage wordt proactief door Opdrachtnemer opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk <aantal> werkdagen na het einde van de hierboven vermelde periode en ook altijd aan het einde van de Raamovereenkomst. De analyse bevat de volgende onderdelen op één (of zo weinig mogelijk) pagina's:

- <Nader te bepalen onderdelen i.s.m. CLM>

Extra onderdeel voor de rapportage van de laatste periode van ieder contractjaar:

- <Nader te bepalen onderdelen i.s.m. CLM>

ARTIKEL 7. - KLACHTEN EN ESCALATIE

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

7.2 Indien Opdrachtnemer een klacht heeft over de dienstverlening of opdrachtgeverschap en de bovengenoemde klachtenprocedure niet tot een oplossing van de klacht leidt, dan treedt onderstaande escalatieprocedure in werking.

Niveau escalatie	Onderwerp	Contactpersonen
Niveau 1	Verschil van mening over de uitvoering van de dienstverlening of over de samenwerking. Als Opdrachtgever en Opdrachtnemer er niet uit komen, wordt dit direct doorgezet naar niveau 2.	<Functie Opdrachtgever> <Functie Opdrachtnemer>

Niveau 2	Binnen 3 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen. Lukt het niet binnen 7 werkdagen tot een oplossing te komen, wordt dit doorgezet naar niveau 3.	<Functie Opdrachtgever> <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	<Functie Opdrachtgever> <Functie Opdrachtnemer>

ARTIKEL 8. - OVERIGE VOORWAARDEN

- 8.1 Op deze Raamovereenkomst en de opdracht tot het verrichten van Diensten zijn uitsluitend van toepassing de algemene voorwaarden, voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.
- 8.2 In afwijking van het bepaalde in artikel <nummer> van de algemene voorwaarden geldt met betrekking tot <beschrijving> het volgende <beschrijving van afwijking van de AIV>.

ARTIKEL 9. - AUDIT

Opdrachtgever heeft het recht om in overleg specifieke audits uit te (laten) voeren, bij Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld met betrekking tot een bepaald onderdeel van de dienstverlening, of de naleving van wettelijke verplichtingen door Opdrachtnemer waarvoor Opdrachtgever, bij niet naleving door Opdrachtnemer, het risico loopt door derden te worden beboet of aansprakelijk worden gesteld. Opdrachtnemer verleent hiervoor alle noodzakelijke medewerking, waaronder het verlenen van toegang tot bedrijfslocaties en het verstrekken van verzochte informatie.

Deze medewerking verleent Opdrachtnemer ook voor de uitvoering van IT-audits ten behoeve van de jaarverslaglegging, of het wettelijke toezichtregime vanuit de toezichthouders van Opdrachtgever. De verdeling van de aan de audit verbonden kosten is onderdeel van het voorafgaand overleg. Het uitgangspunt is dat deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer zijn, indien uit de audit blijkt dat sprake was van substantiële tekortkoming aan de kant van Opdrachtnemer.

ARTIKEL 10. - EXIT BEPALING

Bij beëindiging van deze Raamovereenkomst, op welke wijze dan ook, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van de Diensten 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 Diensten aan Opdrachtgever maximaal gewaarborgd wordt.

ARTIKEL 11. - NADERE GUNNING

- 11.1 Het verstrekken van opdrachten binnen deze Raamovereenkomst, vindt plaats op basis van Minicompetitie.
- 11.2 De Offerte en daarin opgenomen prijscalculatie moeten voldoen aan, en mogen niet minder gunstig zijn dan de ingediende Inschrijving.

ARTIKEL 12. - SLOTBEPALING

- 12.1 Afwijkingen van deze Raamovereenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.



<logo Opdrachtnemer>

- 12.2 Door ondertekening van deze Raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en ondertekend,

Plaats: Amsterdam

Plaats:

Datum:-.....-.....

Datum:-.....-.....

UWV, namens deze
<Voorzitter Raad van Bestuur/Directeur Facilitair
Bedrijf/Hoofd Inkoop>,

<Naam Opdrachtnemer>, namens deze
<Functie gevolmachtigde>,

<Naam gevolmachtigde>

<Naam gevolmachtigde>

BIJLAGEN

1. Deze Raamovereenkomst;
2. Nota van Inlichting(en);
3. De Beveiligings- en VerwerkersRaamovereenkomst (BVO);
4. De Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV <jaartal>;
5. <Het Beschrijvend document/De Offerteaanvraag>, inclusief Bijlagen;
6. De Inschrijving inclusief Bijlagen;