RAAMOVEREENKOMST ARVODI-2018
INHUUR WOORDVOERINGSCAPACITEIT

Versie 2.0. Publicatiedatum 25 mei 2022

Projectnummer	**Referentie**
CM0100	4267762

De bijlagen bij deze Raamovereenkomst hebben tijdens de aanbestedingsprocedure een ander bijlagenummer. Tijdens de aanbesteding zijn de bijlagen genummerd als bijlage van het beschrijvend document. Na gunning worden deze bijlagen omgenummerd naar bijlagen bij de Raamovereenkomst, e.e.a. zoals hieronder aangegeven. De verwijzingen naar bijlagen bij de Raamovereenkomst zijn derhalve conform het onderstaande.

Bijlage 1 – ARVODI-2018	->tijdens aanbestedingsprocedure bijlage E
Bijlage 2 – Lijst deelnemende organisaties	->tijdens aanbestedingsprocedure bijlage A
Bijlage 3 – Model Nadere overeenkomst	->tijdens aanbestedingsprocedure bijlage C
Bijlage 3 – Model Verwerkersovereenkomst	->tijdens aanbestedingsprocedure bijlage D
Bijlage 4 – Gedragscode Integriteit Rijk en Model Integriteitsverklaring voor externen	->tijdens aanbestedingsprocedure bijlage I
Bijlage 5 – Brochure e-factureren aan de Rijksoverheid	->tijdens aanbestedingsprocedure bijlage K
Bijlage 6 – Inschrijving Opdrachtnemer	
Bijlage 7 – Tarievenblad	->tijdens aanbestedingsprocedure bijlage 9
Bijlage 8 – Plan Social Return	
Bijlage 9 – Overige aanbestedingsdocumenten en (onderdelen van) de Inschrijving	

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag,
te dezen vertegenwoordigd door de minister-president,
de minister van Algemene Zaken,
namens deze,
mevrouw K.M. Dirkx, directeur Dienst Publiek en Communicatie,
hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. [volledige naam en rechtsvorm contractant],
(statutair) gevestigd te [...],
te dezen vertegenwoordigd door
[...] (*en* [...]) [naam ondertekenaar]
hierna te noemen: Opdrachtnemer,

OVERWEGENDE DAT:

1. De Dienst Publiek en Communicatie (DPC) van het ministerie van Algemene Zaken communicatieprofessionals binnen de Rijksoverheid ondersteunt. Als eigenaar van de inkoopcategorie Communicatie biedt en beheert DPC eveneens (raam)overeenkomsten, die voorzien in een brede behoefte op het gebied van communicatiedienstverlening. Een hoge kwaliteit van communicatiedienstverlening en de waarborging daarvan is daarbij van primair belang - met oog voor duurzaamheid, innovatie en maatschappelijke impact.

2. Opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van Diensten op het gebied van externe inhuur van woordvoeringscapaciteit gedurende een zekere tijd vaste afspraken met één (1) dienstverlener wil maken.

3. Opdrachtgever daartoe een Raamovereenkomst wil sluiten met een looptijd van twee (2) jaar met twee (2) verlengingsopties van elk één (1) jaar, waarin de voorwaarden voor alle

door Nadere opdrachtgevers gedurende die looptijd te verstrekken opdrachten tot het verrichten van Diensten zijn vastgelegd.

4. De Raamovereenkomst als doel heeft om Nadere opdrachtgevers binnen de Rijksoverheid op efficiënte wijze, onder de juiste voorwaarden en tegen marktconforme tarieven in woordvoeringscapaciteit van hoogwaardige kwaliteit te voorzien.

5. Een openbare Europese aanbesteding voor de gunning van de deelname aan deze Raamovereenkomst heeft plaatsgevonden op basis van de Aanbestedingsdocumenten onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012.

6. Opdrachtgever de Inschrijving van Opdrachtnemer als economisch meest voordelige inschrijving heeft beoordeeld.

7. In deze Raamovereenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle opdrachten tot het verrichten van Diensten die Nadere opdrachtgevers voornemens zijn te verlenen gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.

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:

Aanbestedingsdocumenten: alle door of namens Opdrachtgever verstrekte documenten, waaronder het Beschrijvend document en de Nota's van Inlichtingen (zie Bijlage 9 Overige aanbestedingsdocumenten), waarin de deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van Diensten gedurende een bepaalde periode, de te volgen aanbestedingsprocedure en de geschiktheidseisen en de gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.

Bijlage: een bijlage behorende bij deze Raamovereenkomst.

Diensten: de door Opdrachtnemer op basis van een onder deze Raamovereenkomst gesloten Nadere overeenkomst ten behoeve van Nadere opdrachtgever te verrichten werkzaamheden op het gebied van inhuur van woordvoeringscapaciteit.

Inschrijving: de in het kader van de (Europese) aanbesteding Inhuur Woordvoeringscapaciteit met TenderNed kenmerk 348978 door Opdrachtnemer op basis van de Aanbestedingsdocumenten ingediende inschrijving d.d. <datum>, met kenmerk <kenmerk Inschrijving> (zie Bijlage 6).

Kandidaat: door Opdrachtnemer voorgestelde persoon voor de uitvoering van de werkzaamheden bij de Nadere opdrachtgever zoals omschreven in de Nadere overeenkomst.

Nadere opdrachtgever: één van de deelnemende organisaties (Bijlage 2) die een Nadere overeenkomst sluit met Opdrachtnemer.

Nadere overeenkomst: de nadere overeenkomst tot het verrichten van Diensten tussen Nadere opdrachtgever en Opdrachtnemer overeenkomstig het model aangehecht als Bijlage 3 bij deze Raamovereenkomst.

Nadere offerte: een aanbieding tot het verrichten van Diensten die Opdrachtnemer naar aanleiding van een Nadere offerteaanvraag uitbrengt aan Nadere opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst.

Nadere offerteaanvraag: een uitnodiging door Nadere opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer tot het uitbrengen van een Nadere offerte voor een Nadere overeenkomsten 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 inhuur van woordvoeringscapaciteit zoals omschreven in de Aanbestedingsdocumenten is gegund.

Raamovereenkomst: onderhavige overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden vast te leggen waaronder de Diensten zullen worden verricht.

1. Voorwerp van de Raamovereenkomst

1.1 Nadere opdrachtgever is gerechtigd gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst een Nadere offerteaanvraag uit te brengen voor een opdracht tot het verrichten van Diensten. Opdrachtnemer is verplicht naar aanleiding van een Nadere offerteaanvraag een Nadere offerte uit te brengen, die niet minder gunstig is dan de door Opdrachtnemer ingediende Inschrijving. Indien de in de Nadere offerteaanvraag genoemde opdracht op basis van de in de Nadere offerteaanvraag vermelde criteria door Nadere opdrachtgever aan Opdrachtnemer wordt verleend, is Opdrachtnemer verplicht die opdracht uit te voeren overeenkomstig de voorwaarden van deze Raamovereenkomst. Daartoe is Opdrachtnemer alsdan verplicht met Nadere opdrachtgever een Nadere overeenkomst 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. de Raamovereenkomst (onderhavige document);
2. de ARVODI-2018;
3. de Aanbestedingsdocumenten (inclusief Nota's van Inlichtingen);
4. de overige Bijlagen bij deze Raamovereenkomst;
5. de Inschrijving.

1.3 Nadere opdrachtgevers zijn niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst opdrachten tot het verrichten van Diensten te verstrekken, maar zijn 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 overeenkomsten die gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen Nadere opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds worden gesloten met betrekking tot opdrachten tot het verrichten van in een Offerteaanvraag gespecificeerde Diensten, tenzij in een Nadere overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk van deze Raamovereenkomst wordt afgeweken.

1.5 In een Nadere overeenkomst wordt vastgelegd met betrekking tot welke specifieke Diensten en gedurende welke periode de desbetreffende Nadere overeenkomst wordt aangegaan.

2. Duur van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomst

2.1 Deze Raamovereenkomst gaat in op het moment van ondertekening door beide Partijen. De start van de dienstverlening is op 20 oktober 2022 waardoor de Raamovereenkomst van rechtswege eindigt op 20 oktober 2024.

Wanneer de fit/gap-analyse al eerder dan 19 oktober 2022 is goedgekeurd, kan de start van in onderling overleg eerder plaatsvinden, maar niet eerder dan 1 september 2022. Wanneer de ingangsdatum van de Raamovereenkomst eerder is dan 20 oktober 2022, zullen alle hieraan gerelateerde data ook worden aangepast.

Opdrachtgever heeft het (eenzijdige) recht deze Raamovereenkomst twee (2) maal te verlengen voor een periode van één (1) jaar, onder gelijkblijvende voorwaarden, uiterlijk tot en met 19 oktober 2026. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de (dan geldende) looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien gebruik wordt gemaakt door Opdrachtgever van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie door Opdrachtgever niet wordt uitgeoefend eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de op dat moment geldende looptijd.

2.2 Opdrachtgever heeft het recht de verlengde Raamovereenkomst één of meerdere keren te verlengen met in totaal maximaal zes (6) maanden tot en met uiterlijk 19 april 2027 indien het door omstandigheden (vertraging in het proces die niet aan de Aanbestedende dienst te wijten is, zoals een kort geding) niet mogelijk is om voor het einde van de looptijd een nieuwe overeenkomst inzake de inhuur van woordvoeringscapaceit te sluiten.

2.3 Beëindiging van deze Raamovereenkomst om welke reden dan ook laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit (een) Nadere overeenkomst(en) onverlet. De voorwaarden van deze Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Nadere overeenkomsten die na het eindigen van deze Raamovereenkomst nog voortduren.

2.4 In een Nadere overeenkomst wordt vastgelegd gedurende welke periode de desbetreffende Nadere overeenkomst wordt aangegaan.

2.5 De duur van Nadere overeenkomsten die onder deze Raamvereenkomst aan Opdrachtnemer worden gegund mogen de duur van deze Raamovereenkomst overschrijden met maximaal één jaar (twaalf maanden) tot en met uiterlijk 19 oktober 2027 - mits het inkoop-/inhuurbeleid van de inhurende organisatie dit toestaat.

2.6 In aanvulling op het bepaalde in artikel 22 van de ARVODI-2018 kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen indien de maximale waarde van € 21.000.000 (exclusief btw) is bereikt of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking kan worden overschreden. Opdrachtgever hoeft Opdrachtnemer op generlei wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Raamovereenkomst.

2.7 Indien Opdrachtnemer niet uiterlijk op 19 oktober 2022 voldoet aan alle toepasselijke IB-eisen en het cloudbeleid en beschikt over een (finale) fit/gap-analyse met een akkoord van Opdrachtgever heeft Opdrachtgever het recht:
- bij Opdrachtnemer geen Nadere offerteaanvragen te plaatsen zolang Opdrachtnemer nog niet aan de gestelde eisen voldoet;
- de Raamovereenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder dat een nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist, door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtnemer.

3. Nadere opdrachtverstrekking

3.1 Nadere opdrachtverstrekking vindt plaats door middel van een Nadere offerte-uitvraag en Nadere offerte conform het proces beschreven in het Beschrijvend document (paragraaf 3.6) en conform de eisen zoals beschreven in het Programma van Eisen (Bijlage 1 Beschrijvend document). Aan het verkrijgen van een Nadere offerte zijn voor Opdrachtgever en Nadere opdrachtgever geen kosten verbonden.

3.2 Mocht Opdrachtnemer geen Nadere offerte kunnen uitbrengen, dan informeert deze de Nadere opdrachtgever zo snel mogelijk (uiterlijk binnen één (1) werkdag) schriftelijk met een korte motivatie.

3.3 Nadere opdrachtgever verleent opdrachten aan de Opdrachtnemer wanneer is voldaan aan de in de Nadere offerteaanvraag opgenomen criteria, echter Nadere opdrachtgever is hiertoe niet verplicht.

3.4 Indien een Nadere offerteaanvraag geen geschikte en/of beschikbare Kandidaat oplevert, kan een Nadere opdrachtgever buiten de Raamovereenkomst om woordvoeringscapaciteit inhuren.

4. Tijden en plaats werkzaamheden

De werkzaamheden, verband houdend met de in een Nadere overeenkomst gespecificeerde werkzaamheden, worden verricht op de in de Nadere overeenkomst aan te geven plaats(en). In beginsel is dit op de locatie van de Nadere opdrachtgever.

5. Prijs en overige financiële bepalingen

5.1 De door Nadere opdrachtgever aan Opdrachtnemer te betalen vergoeding zal bestaan uit het vaststaande tarief van de Kandidaat per gewerkt uur plus een opslag per uur voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer offreert beide (tarief Kandidaat en opslag) in de Nadere offerteaanvraag. Het tarief van de Kandidaat is altijd gelijk aan de volgende vaststaande uurtarieven:

Niveau	**Vaststaand uurtarief Kandidaat**
Medior woordvoerder	€ 90,-
Senior woordvoerder	€ 110,-
Strategisch woordvoerder	€ 130,-

Maximum opslag per uur
€ …….

5.2 De in artikel 5.1 genoemde maximum opslag per uur is dezelfde voor alle niveaus. De opslag die Opdrachtnemer heeft geoffreerd in zijn Inschrijving betreft een maximum opslag. De Opdrachtnemer is verplicht een opslag te hanteren in de Nadere offertes. Deze opslag mag niet hoger zijn dan de in 5.1. overeengekomen maximum opslag. Een lagere opslag is wel toegestaan.

5.3 Opdrachtnemer is gerechtigd het werkelijke aantal bestede uren met betrekking tot de op grond van een Nadere overeenkomst verrichte, en door Nadere opdrachtgever geaccepteerde Diensten per maand op nacalculatiebasis te declareren tegen het in de Nadere overeenkomst opgenomen uurtarief. Tevens kan hij ten behoeve van de Kandidaat, eventuele kosten voor zakelijke dienstreizen (niet zijnde woon-werkreizen)) zoals opgenomen in de Nadere overeenkomst declareren (conform de voor het Rijk geldende vergoedigen: https://www.p-direkt.nl/informatie-rijkspersoneel-2020/financien/vergoedingen-en-toelagen). In alle Nadere overeenkomsten wordt overeengekomen dat Opdrachtnemer garandeert dat de in de Nadere overeenkomst genoemde maximum totaalprijs voor de betreffende opdracht niet wordt overschreden.

5.4 De in artikel 5.1 opgenomen uurtarieven en maximum opslag per uur zijn vast en onveranderlijk gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief verlengingen, behoudens de indexering die volgt uit artikel 5.5.

5.5 Indien sprake is van verlenging van de Raamovereenkomst kunnen de in artikel 5.1 opgenomen uurtarieven voor de Kandidaat jaarlijks voor het eerst per 20 oktober 2024 worden bijgesteld met de aanpassing van de 'CBS-prijsindex CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008 M-N zakelijke dienstverlening' van de maand augustus 2024 ten opzichte van het jaar daarvoor. De tarieven worden na indexering afgerond op hele euro's. De indexering is pas van kracht, nadat Opdrachtgever hiermee schriftelijk heeft ingestemd. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren – waarvoor niet tijdig een verzoek is ingediend – kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en toegekend. Opdrachtnemer wordt verzocht indexeringsverzoeken vóór 1 augustus van het betreffende kalenderjaar in te dienen bij de operationele/tactische contactpersoon van Opdrachtgever.

5.6 De indexering geldt alleen voor de tarieven voor de Kandidaat zoals opgenomen in artikel 5.1 en de opslag zoals genoemd in artikel 5.2, ten behoeve Nadere offerteaanvragen, Nadere offerte(s) en Nadere overeenkomsten die worden uitgebracht/afgesloten nádat de indexering van kracht is. De indexering zal nimmer van toepassing zijn op uurtarieven in reeds uitgebrachte Nadere offertes en reeds gesloten Nadere overeenkomsten.

5.7 Opdrachtnemer factureert elektronisch op de in de Nadere offerteaanvraag voorgeschreven wijze. Zie Bijlage 5 voor meer informatie over elektronische factureren aan de Rijksoverheid en de regelhulp informatie (https://www.helpdesk-efactureren.nl).

5.8 Indien Opdrachtnemer uit een combinatie bestaat, is alleen de penvoerder gerechtigd om te factureren.

5.9 Op basis van artikel 2.163c Aw (herzieningsclausule) is het volgende bepaald: indien Opdrachtnemer minimaal drie (3) keer achtereenvolgens op één van de niveaus niet kan voorzien in woordvoeringscapaciteit, heeft Opdrachtgever het recht om het maximum uurtarief in deze Raamovereenkomst met maximaal 10% omhoog bij te stellen. Deze bijstelling is uitsluitend bedoeld voor het uurtarief van de Kandidaat, en betreft niet de opslag. Deze bijstelling vindt plaats in overleg met en na toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt daarnaast voor welke periode deze bijstelling van toepassing is.

5.10 De Nadere offerte en de daarin opgenomen uurtarieven en opslag mogen niet minder gunstig zijn voor de Nadere opdrachtgever dan de ingediende Inschrijving en tarievenblad.

6. Accountantscontrole

6.1 Opdrachtgever heeft het recht een onderzoek in te (doen) stellen naar iedere calculatie en prijsstelling (inclusief die terzake de tarieven van Kandidaten) met betrekking tot elke Nadere overeenkomst en naar de juiste naleving in algemene zin van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomst opgenomen financiële condities.

6.2 Ten behoeve van het onderzoek zal de Opdrachtnemer onverwijld inzage geven in alle boeken en bescheiden, alsmede alle aanvullende informatie verstrekken welke de ADR nodig oordeelt voor een verantwoorde uitvoering van zijn onderzoek. De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat de door de ADR benodigde informatie op eenvoudige wijze aan de administratie kan worden ontleend.

6.3 Door ondertekening van de Raamovereenkomst verklaart de Opdrachtnemer dat, in geval van een onderzoek als bedoeld in artikel 6.1, alle gegevens met financiële aspecten welke hij met betrekking tot de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomst ter beoordeling heeft

voorgelegd of nog zal voorleggen aan de ADR, naar zijn beste weten en kunnen, juist, compleet en geldend waren of zullen zijn op de datum van overlegging aan de ADR.

6.4 Indien uit het onderzoek van de ADR blijkt dat de tarieven en/of prijzen zoals geoffreerd door Opdrachtnemer voor een Nadere overeenkomst te hoog of onjuist zijn vastgesteld, zullen deze op basis van de uitkomst van het onderzoek worden bijgesteld met terugwerkende kracht en zal Opdrachtnemer indien een Nadere overeenkomst reeds is gefactureerd een creditfactuur sturen aan de betreffende Nadere opdrachtgever.

7. Contactpersonen

7.1 De personen die de contacten over de uitvoering van de Raamovereenkomst namens Opdrachtgever onderhouden zijjin hieronder opgesomd. Zij zijn bevoegd Opdrachtgever te binden voor zover het de uitvoering van de Raamovereenkomst betreft:

- Operationeel/tactisch niveau: ~~namen volgen~~Dilek Sener (contractmanager afdeling Communicatiecapaciteit)
- Strategisch niveau: Francis Dorlas (manager afdeling Communicatiecapaciteit)

De personen die de contacten over de uitvoering van de Raamovereenkomst namens Opdrachtnemer onderhouden zijn hieronder opgesomd. Zij zijn bevoegd Opdrachtnemer te binden voor zover het de uitvoering van de Raamovereenkomst betreft:

- Operationeel/tactisch niveau: [naam en functie invullen]
- Strategisch niveau: [naam en functie invullen]

7.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 10.2 van de ARVODI-2018 binden de contactpersonen hun Partij niet.

7.3 Opdrachtnemer heeft één aanspreekpunt met vaste achtervang voor het indienen van de Nadere offerteaanvragen en het uitvoeren van communicatie over de uitvoering van de Nadere overeenkomsten (inclusief factureren en evalueren) r.

8. Contractmanagement

8.1 Eén (1) keer per contractjaar voert operationeel/tactisch contactpersoon vóór 1 juli een voortgangsgesprek met de Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg komt onderstaande aan bod:

- Het behalen van de contractdoestelling en KPI;
- Naleving van contractuele verplichtingen zoals benoemd in de Raamovereenkomst;
- Rapportages;
- Wederzijdse tevredenheid.

Opdrachtnemer maakt het verslag van deze gesprekken en verstuurt deze binnen twee (2) weken naar Opdrachtgever voor eventuele aanvulling en definitieve vaststelling.
Indien nodig kan de Opdrachtgever vaker een gesprek initiëren, bijvoorbeeld bij incidenten.

8.2 De Opdrachtnemer rapporteert elk half jaar, uiterlijk op 1 februari en op 1 augustus, aan de Opdrachtgever onderstaande gegevens per Nadere overeenkomst:

- Opdrachttitel en niveau (medior, senior, strategisch)
- Start- en einddatum Nadere overeenkomst
- Departement en Nadere opdrachtgever
- Type inhuur (zzp'er of detacheringsmedewerker)
- Inkoopordernummer
- Totaal uurtarief en opslag
- Gefactureerd bedrag per periode (half jaar)

Opdrachtnemer dient hiervoor het format te hangteren dat Opdrachtgever zal opstellen. Opdrachtgever heeft het recht om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dit

format te wijzigen of over te gaan op een andere wijze van digitaal aanleveren van de rapportage, bijvoorbeeld via een dashboard. Opdrachtnemer zal hiervoor geen extra kosten aan de Opdachtgever in rekening brengen.

8.3 Een incident of een voortgangsgesprek kan aanleiding zijn tot het opstellen van een verbeterplan door Opdrachtnemer. Een verbeterplan bestaat ten minste uit een beschrijving van:
- Het incident/aanleiding;
- Huidige en gewenste situatie;
- Wijze waarop de gewenste situatie bereikt zal worden;
- Verantwoordelijke personen inclusief beschrijving van hun rol/verantwoordelijkheden.
- Planning.

Na goedkeuring van het verbeterplan door Opdrachtgever kan Opdrachtnemer starten met de uitvoering ervan. Indien de verbetering uitblijft, kan dit reden zijn tot aanvullend overleg op strategisch niveau. In het uiterste geval kan er worden besloten geen gebruik te maken van de optie tot verlenging van de Raamovereenkomst of kan worden besloten de Nadere overeenkomst te beëindigen.

8.4 Wanneer er sprake is van een conflict gedurende de uitvoering van een opdracht, dan kan er op de volgende niveaus geëscaleerd worden:
- Operationeel: Nadere opdrachtgever;
- Tactisch: operationeel/tactisch contractpersoon Raamovereenkomst;
- Strategisch: strategisch contactpersoon Raamovereenkomst.

8.5 Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over een adequente klachtenprocedure en ziet toe op de werking hiervan. Uiterlijk bij de aanvang van de dienstverlening (20 oktober 2022) levert Opdrachtnemer schrijftelijk een beschrijving van de procedure aan bij Opdrachtgever, waaruit blijkt dat:

a) Opdrachtgever ingediende klachten die verband houden met de uitvoering van Diensten in het kader van de Raamovereenkomst tijdig, correct, zorgvuldig en naar tevredenheid van de indiener afhandelt;
b) Opdrachtgever over een vast aanspreekpunt te beschikt waar een klacht kan worden ingediend (zie ook artikel 7.1 van deze Raamovereenkomst);
c) Binnen één (1) werkdag na indiening van een klacht een vervolgprocedure wordt opgestart, die binnen twee (2) werkdagen wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht, inclusief een oplossingsrichting en een indicatie van de tijd die met de voorgestelde oplossing gemoeid is.
d) Opdrachtnemer een beschrijving van de klachtenprocedure schiftelijk overlegt aan Opdrachtgever. Na goedkeuring en eventuele wijzigingen van de klachtenprocedure door Opdrachtgever, is Opdrachtemer verantwoordelijk voor het informeren en geïnformeerd houden van belanghebbenden over het bestaan en de werking van de klachtenprocedure.
e) Opdrachtnemer heeft de verplichting om ingediende klachten die verband houden met de uitvoering van diensten binnen de Raamovereenkomst tijdig, correct en zorgvuldig (naar tevredenheid van de indiener van de klacht) af te handelen;
f) Opdrachtnemer rapporteert bij de halfjaarlijkse rapportage over de dat halfjaar binnengekomen en/of afgehandelde klachten.

9. Informatiebeveiliging

9.1 Op de uitvoering van de Diensten zijn IB eisen van toepassing, waaronder Basis Beveiligingsniveau 1 zoals beschreven in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO, het AZ-cloudbeleid en de relevante normen/controls van ISO 27018, ISO 27019 en ISO/IEC 27701:2019 (Annex A en/of Annex B). Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle toepasselijke IB normen en de daarvoor noodzakelijke maatregelen hebben

geïmplementeerd, vóór de beoogde datum voor start van de Diensten en dus uiterlijk 19 oktober 2022. Als bewijs van het voldoen aan alle toepasselijke normen, dient Opdrachtnemer te beschikken over een (finale) fit/gap-analyse met een akkoord van Opdrachtgever, verkregen conform het proces beschreven in het Beschrijvend Document (onderdeel van Aanbestedingsdocumenten, Bijlage F).

9.2 Opdrachtnemer is verplicht gedurende de looptijd van Raamovereenkomst en eventuele verlengingen blijvend te voldoen aan de IB eisen van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft het recht om op locatie van Opdrachtnemer een audit te laten uitvoeren, zelfstandig of door inschakeling van een deskundige derde, om het voldoen aan de IB eisen vast te stellen. Indien tekortkomingen worden geconstateerd, dan zal Opdrachtnemer binnen een door Opdrachtgever te stellen termijn passende beheersmaatregelen implementeren om de tekortkomingen op te heffen.

9.3 Indien de IB eisen die worden gesteld om te voldoen worden gewijzigd op initiatief van Opdrachtgever, dan zal Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever de noodzakelijke beheersmaatregelen vaststellen en implementeren die nodig zijn om te voldoen aan de nieuwe en/of gewijzigde eisen.

9.4 Opdrachtgever heeft het recht om door een onafhankelijke deskundige een risicoanalyse te laten uitvoeren bij Opdrachtnemer om eventuele BIO overstijgende normen te toetsen die geen onderdeel uitmaken van de fit/gap-analyse als bedoeld in lid 1. Indien en voor zover daaruit volgt dat Opdrachtnemer aanvullende beheersmaatregelen moet implementeren, dan wordt daar in onderling overleg nieuwe afspraken over gemaakt. De kosten van deze aanvullende beheersmaatregelen zijn voor Opdrachtgever.

9.5 Opdrachtnemer zal tijdens periodieke voortgangsrapportages dan wel op eerste verzoek van Opdrachtgever als bedoeld in artikel 9 ARVODI-2018, rapporteren over het voldoen aan de IB eisen. Herbevestiging van de Fit/Gap analyse, aan opdrachtgever, dient iedere kalenderjaar in november plaats te vinden. Opdrachtnemer heeft ook een meldingsplicht aan Opdrachtgever, zodra wijzigingen in de eigen organisatie van invloed zijn of kunnen zijn op het voldoen aan de IB eisen.

9.6 Opdrachtgever kan in de Nadere offerteaanvraag om aanvullend bewijs vragen dat Opdrachtnemer de opgelegde IB eisen ook op een transparante wijze heeft door vertaald naar hun eigen toeleveranciers met het oog op een veilige en gesloten informatieketen.

10. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

10.1 Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van Diensten altijd voldoen aan de voorschriften die voortvloeien uit de AVG. Afhankelijk van de aard van de Diensten die onderwerp zijn van een Nadere overeenkomst op basis van artikel 3.1 kan de (Nadere) Opdrachtgever eisen stellen aan de Opdrachtnemer om naleving van de AVG te waarborgen. Indien er sprake zal zijn van verwerking van persoonsgegevens die het sluiten van een verwerkersovereenkomst noodzakelijk maken, zal dit conform het model als bedoeld in Bijlage 3 worden opgesteld.

10.2 Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat er minimaal één aanspreekpunt beschikbaar is voor (Nadere) Opdrachtgever met kennis van de AVG.

11. Meldpunt datalekken

Opdrachtnemer dient datalekken, of mogelijke datalekken, onmiddellijk te melden aan Opdrachtgever via het e-mailadres CISOoffice@minaz.nl. De informatie die hierbij tenminste dient te worden doorgegeven is opgenomen in de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 3).

12. Geheimhouding, integriteit, Verklaring omtrent gedrag en screening

Opmerking [DmF1]: Ten aanzien van het gebruik van sociale media: in principe dekt de gedragscode dit. En door het ondertekenen van de model integriteitsverklaring is dit ook afgedekt. Ik denk dan ook dat we hier in de aanbestedingsstukken zelf niet meer woorden vuil aan moeten maken. Maar dat we daar in de implementatie v/h contract nog 's extra op moeten wijzen of expliciet bij stil moeten staan. Eens @Dilek?

12.1 In aanvulling op het bepaalde in artikel 13 ARVODI-2018, zal Nadere opdrachtgever verzoeken dat Kandidaten die worden ingezet op basis van een Nadere overeenkomst een 'Model Integriteitsverklaring voor externen' (onderdeel van de Gedragscode Integriteit Rijk) en een geheimhoudingsverklaring ondertekenen. Op verzoek van Nadere opdrachtgever dienen deze documenten door Opdrachtnemer te worden aangeleverd. Er kan door de Kandidaat pas met de uitvoering van de werkzaamheden worden begonnen nadat de getekende integriteitsverklaring en geheimhoudingsverklaring in het bezit zijn van Nadere opdrachtgever.

12.2 Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen die ingevolge deze Raamovereenkomst en/of een Nadere overeenkomst en artikel 13 van de ARVODI-2018 op hem en zijn Personeel rusten, is Opdrachtnemer aan Nadere opdrachtgever een boete verschuldigd van € 50.000,- per gebeurtenis.

12.3 Alle informatie die tussen de Opdrachtgever/Nadere opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt uitgewisseld in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomst(en) is in beginsel vertrouwelijk, tenzij het informatie betreft die reeds uit andere hoofde openbaar is gemaakt, en behoudens verplichte openbaarmaking op grond van de wet, in het kader van de parlementaire verantwoording of op grond van een uitspraak van de rechter.

12.4 De Kandidaten die worden ingezet op basis van een Nadere overeenkomst dienen voor aanvang van de werkzaamheden in het bezit te zijn van een Verklaring omtrent gedrag natuurlijke personen (VOG NP). De Nadere opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om een kopie van de VOG NP ter inzage te verkrijgen. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Er kan pas met de uitvoering van de werkzaamheden worden begonnen nadat de (kopie) VOG NP ter inzage is verstrekt aan Nadere opdrachtgever – tenzij anders is aangegeven door de Nadere opdrachtgever in de Nadere offerteaanvraag of Nadere overeenkomst. De kopie wordt na verificatie verwijderd. Met betrekking tot de VOG NP gelden de eisen zoals opgenomen in eis 4.12 van Bijlage 1 Programma van Eisen in he Beschrijvend document. In de VOG NP dient (tenzij door Nadere opdrachtgever anders vermeld in de Nadere offerteaanvraag) bij organisatie vermeld te staan '[naam Opdrachtnemer] inzake Rijksoverheid'. Screeningspunten 11, 12, 13 en 41 zijn van toepassing.

Opdrachtnemer zal beschikken over een Verklaring omtrent gedrag Natuurlijke Personen (VOG NP) voor het eigen personeel dat wordt ingezet voor het uitvoeren van de Diensten (Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen in onderling overleg voor welke medewerkers/functies deze verplichting van toepassing is).

12.5 Een Nadere opdrachtgever kan een veiligheidsonderzoek (screening) eisen bij een aanvraag voor de inzet van een Kandidaat. De kosten hiervoor komen voor rekening van de Nadere opdrachtgever. Een Nadere overeenkomst kan pas worden gesloten als de uitslag van een dergelijk onderzoek positief is. Nadere eisen met betrekking tot screening staan beschreven in eis 1.3 van het Programma van Eisen (Bijlage 1 van het Beschrijvend document).

13. Integriteitsverklaring

Opdrachtnemer verklaart dat hij in het kader van de gunning van deze Raamovereenkomst en evenmin ter verkrijging van opdrachten tot het verrichten van Diensten onder Nadere Overeenkomsten, Personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven, respectievelijk zal bieden, geven, zal doen aanbieden of zal doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

14. Social Return On Investment (SROI)

14.1 Opdrachtnemer maakt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, in het kader van het Rijksinkoop beleid 'Inkopen met impact en de duurzaamheidsdoelstelling 'Social Return On Investment' (SROI), maatschappelijke impact door het creëren van kansen voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt op een wijze die past bij de organisatie, expertise en branche van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient uiterlijk op 1 januari 2023 een concept plan van aanpak in bij de operationeel/tactisch contactpersoon van Opdrachtgever. Hierin staat beschreven hoe Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst invulling zal geven aan SROI. In dit plan van aanpak wordt ten minste de volgende informatie vermeld:

a. De doelgroep;
b. De wijze waarop kansen voor deze doelgroep gecreëerd worden;
c. Het vakgebied waar binnen deze kansen gecreëerd worden;
d. Het aantal personen voor wie kansen gecreëerd worden.
e. De tijdsplanning waarin dit gerealiseerd wordt.

14.2 Opdrachtgever beoordeelt of het plan van aanpak voldoende volledig en SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) is. Daarnaast wordt beoordeeld of de inspanning van Opdrachtnemer in redelijke verhouding staat tot de (te verwachten) omzet onder de Raamovereenkomst en de omvang van de organisatie van Opdrachtnemer.
Ook komen Opdrachtnemer en Opdrachtgever samen ten minste één (1) Key Performance Indicator (KPI) overeen waarmee het behalen van de contractdoelstelling op het gebied van SROI geborgd wordt. Deze KPI('s) geldt/gelden gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst en maken hier onderdeel van uit.

14.3 Indien Opdrachtgever akkoord gaat met het plan van aanpak, wordt dit onderdeel van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer dient uiterlijk 1 april 2023 te beschikken over een goedgekeurd plan van aanpak. Opdrachtnemer verplicht binnen één (1) maand na accordering van het plan van aanpak door de Opdrachtgever te starten met de uitvoering.

14.4 Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is of Opdrachtnemer hier om een andere reden van wil afwijken, dan is Opdrachtnemer verplicht dit zo snel mogelijk bij Opdrachtgever te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke wijzigingen nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. De melding moet worden gedaan bij de contactpersonen van Opdrachtgever genoemd in artikel 7.1 van deze Raamovereenkomst.

Opdrachtgever beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de in artikel 15.1 genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit. Indien Opdrachtgever akkoord gaat met de wijzigingen, wordt het gewijzigde plan van aanpak onderdeel van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is verplicht binnen één maand daaropvolgend de aangepaste zaken uit het plan van aanpak uit te kunnen voeren.

14.5 Opdrachtnemer verplicht zich om de genoemde doelen in het plan van aanpak c.q. resultaten daadwerkelijk te realiseren en hierover eens per contractjaar (uiterlijk 1 september) te rapporteren aan de operationeel/tactische contactpersoon van Opdrachtgever middels het verantwoordingsformulier SROI (zie Bijlage 8).

15. Overige Voorwaarden

15.1 Op deze Raamovereenkomst, alsmede op een opdracht tot het verrichten van Diensten overeenkomstig een Nadere overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de ARVODI-2018 (Bijlage 1) voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomst niet

wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.

15.2 Artikel 4 ARVODI-2018 is niet van toepassing.

16. Slotbepaling

16.1 Afwijkingen van deze Raamovereenkomst of een Nadere overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

16.2 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, al dan niet onder een Nadere overeenkomst.

16.3 In aanvulling op het bepaalde in artikel 22 ARVODI-2018 kan Opdrachtgever deze Raamovereenkomst zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, met onmiddellijke ingang buiten rechte door middel van een aangetekend schrijven, ontbinden in de volgende gevallen:

a. indien Opdrachtnemer onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld voor discriminatie in de zin van de artikelen 137c tot en met 137g en art. 429 quater van het Wetboek van Strafrecht, of;

b. indien Personeel van Opdrachtnemer onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld voor discriminatie in de zin van de artikelen 137c tot en met g en artikel 429 quater van het Wetboek van Strafrecht en de desbetreffende persoon lid is van een bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van Opdrachtnemer of daarin vertegenwoordigings-, beslissings-, of controlebevoegdheid heeft.

In de onder a. en b. genoemde gevallen vervalt het recht op ontbinding drie jaar nadat de desbetreffende veroordeling onherroepelijk is geworden.

16.4 Opdrachtnemer leeft alle op de Raamovereenkomst, Nadere overeenkomst en op hem van toepassing zijne vigerende wet- en regelgeving na.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullende/andere eisen te stellen indien veranderende wet- en regelgeving daartoe aanleiding geeft.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend.

Opdrachtgever,	Opdrachtnemer,
DE MINISTER-PRESIDENT, Minister van Algemene Zaken, namens deze,	[naam Opdrachtnemer]
mevrouw K.M. Dirkx directeur Dienst Publiek en Communicatie	[naam ondertekenaar en functie]
Datum:	Datum:

Bijlage 1 – ARVODI-2018
Bijlage 2 – Lijst deelnemende organisaties
Bijlage 3 – Model Nadere overeenkomst
Bijlage 3 – Model Verwerkersovereenkomst
Bijlage 4 – Gedragscode Integriteit Rijk inclusief Model Integriteitsverklaring voor externen
Bijlage 5 – Brochure e-factureren aan de Rijksoverheid
Bijlage 6 – Inschrijving Opdrachtnemer
Bijlage 7 – Tarievenblad
Bijlage 8 – Plan van aanpak Social Return on Investment
Bijlage 9 – Overige aanbestedingsdocumenten en (onderdelen van) de Inschrijving

Bijlage 9 Overige aanbestedingsdocumenten en onderdelen van de Inschrijving

- Nota's van inlichtingen 1 en 2
- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Volmacht ondertekenaar UEA (indien van toepassing)
- Bewijsmiddel gezamenlijke bevoegdheid ondertekening UEA (indien van toepassing)
- KvK uittreksels herleidbaar tot ondertekenaar UEA
- Garantstelling (indien van toepassing)
- Terbeschikkingsverklaring Derde (indien van toepasing)
- Referentieformulier A
- Referentieformulier B
- Gedragsverklaring aanbesteden
- Verklaring aanbesteden met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen
- Controleverklaring met goedkeurende strekking betreffende de jaarrekening over het meest recent afgesloten boekjaar óf bij een kleine rechtspersoon een beoordelings- of samenstellingsverklaring
- Beschrijvend document
- Door Opdrachtgever goedgekeurde fit/gap-analyse