

Raamovereenkomst

op basis van de AIV Diensten 2021

tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

HET ORGANISEREN VAN BUITENLANDSE REIZEN

met kenmerk

RLA.2022.31

ONDERGETEKENDEN,

De rechtspersoon naar wet, Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), gevestigd te Amsterdam, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer Maarten Camps, Voorzitter Raad van Bestuur, 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 het organiseren van buitenlandse reizen gedurende een zekere tijd vaste afspraken met Opdrachtnemer wil maken;
2. Opdrachtgever daartoe een Raamovereenkomst wil sluiten met een looptijd van 4 jaar (hierna te noemen: Raamovereenkomst), waarin de voorwaarden voor alle door Opdrachtgever gedurende die looptijd te verstrekken opdrachten tot het verrichten van Diensten zijn vastgelegd;
3. Een Europese aanbesteding voor de gunning van deze Raamovereenkomst heeft plaatsgevonden op basis van het Beschrijvend document met kenmerk RLA.2022.31 onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtgever de Inschrijving van Opdrachtnemer als de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft beoordeeld;

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. 31 januari 2022 met kenmerk RLA.2022.31 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 het organiseren van buitenlandse reizen. De Opdracht bestaat uit de volgende diensten:

- Het geven van reisadviezen, het boeken/wijzigen/annuleren van reizen, eventueel inclusief hotel, taxi, huurauto en/of visum;
- Het vóór aanvang van de reis boeken en betalen en/of garanderen van betaling van de tickets, hotels en overige reisonderdelen;
- Het ter beschikking stellen van alle benodigde reisbescheiden;
- Het, in geval van calamiteiten, ter beschikking stellen van actuele informatie over verblijfplaatsen van reizigers, ook als deze ergens onderweg zijn;
- Het in stand houden van een 7*24-uurs dienst, die bereikbaar is voor noodgevallen c.q. problemen ter plaatse en/of onderweg;
- Het factureren van geboekte en betaalde tickets, reisverzekeringen en de van toepassing zijnde Transactievergoedingen;
- Het leveren van managementinformatie, inzage en analysemogelijkheden in de aangevraagde, geplande en uitgevoerde buitenlandse reizen;
- In overeenstemming met dan wel in aanvulling op bovenstaande: alle dienstverlening zoals omschreven in het Beschrijvend Document en bijbehorend Programma van Eisen.

Inschrijving: de in het kader van de Europese aanbesteding Buitenlandse Reizen door Opdrachtnemer op basis van het Beschrijvend document ingediende inschrijving d.d. <datum> met kenmerk <kenmerk>.

Nadere overeenkomst: de schriftelijke opdrachtbevestiging tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarmee Opdrachtgever overeenkomstig deze Raamovereenkomst gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer opdrachten tot het verrichten van Diensten kan verstrekken.

Reisofferte: een aanbieding tot het verrichten van Diensten die Opdrachtnemer naar aanleiding van een Reisofferteaanvraag uitbrengt aan Opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst.

Reisofferteaanvraag: een uitnodiging door Opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst tot het uitbrengen van een Offerte voor een opdracht tot het verrichten van Diensten.

ARTIKEL 1 - VOORWERP VAN DE RAAMOVEREENKOMST

1.1 Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst een Reisofferteaanvraag doen voor een opdracht tot het verrichten van Diensten. Opdrachtnemer is verplicht naar aanleiding van een Reisofferteaanvraag binnen twee werkdagen een Reisofferte uit te brengen. Opdrachtnemer is verplicht die opdracht uit te voeren overeenkomstig de voorwaarden van deze Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is verplicht met Opdrachtgever daartoe een Nadere overeenkomst te sluiten.

1.2 De in dit artikel genoemde documenten vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde document boven het later genoemde:

1. Deze Overeenkomst;
2. Nota van Inlichting(en);
3. De Beveiligingsovereenkomst (BVO);
4. Het Dossier Financiële Afspraken (DFA)
5. De Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV 2021;

6. Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen;
 7. 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.
 - 1.4 De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op alle Nadere overeenkomsten die gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden overeengekomen, 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 deze Nadere overeenkomst wordt aangegaan.

ARTIKEL 2 - DUUR VAN DE RAAMOVEREENKOMST

- 2.1 De Raamovereenkomst gaat in op 1 oktober 2022 en eindigt op 30 september 2026.
- 2.2 Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst tussentijds opzeggen tegen het einde van het tweede en derde contractjaar. Opdrachtgever zal van een dergelijke beëindiging tenminste drie maanden voordat deze beëindiging plaats zal vinden schriftelijk mededeling doen aan Opdrachtnemer.
- 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 Beëindiging van deze Raamovereenkomst om welke reden dan ook laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit (een) Nadere overeenkomst(en) onverlet. De Algemene Voorwaarden van deze Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Nadere overeenkomsten die na het eindigen van deze Raamovereenkomst nog voortduren.

ARTIKEL 3 - REISOFFERTEAANVRAAG

- 3.1 Opdrachtnemer is verplicht om binnen twee werkdagen na ontvangst van een Reisofferteaanvraag en binnen één werkdag voor een spoedaanvraag van Opdrachtgever, met inachtneming van het bepaalde in deze Raamovereenkomst, een Reisofferte uit te brengen. Aan het verkrijgen van een Reisofferte zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.

ARTIKEL 4 - PRIJS EN OVERIGE FINANCIËLE BEPALINGEN

- 4.1 Partijen hebben de afgesproken prijzen en financiële bepalingen vastgelegd in Bijlage III, het Dossier Financiële Afspraken (DFA). Opdrachtnemer is verplicht om de overeengekomen Diensten aan Opdrachtgever te leveren tegen de daarvoor overeengekomen tarieven.
- 4.2 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.

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

ARTIKEL 5 - CONTACTPERSONEN

- 5.1 Contactpersoon namens Opdrachtgever is de manager van het Service Center van Facilitair Bedrijf (FB Service Center) van UWV.
- 5.2 Contactpersoon namens Opdrachtnemer is <Functie> .
- 5.3 De contactpersonen zijn gerechtigd afspraken te maken op het operationele vlak, maar zij zijn niet bevoegd wijzigingen in deze Overeenkomst aan te brengen.
- 5.4 Ten minste tweemaal per jaar vindt overleg plaats tussen de contactpersonen van Partijen over de wijze waarop deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd (tussentijdse evaluatie(s)).

ARTIKEL 6 - RAPPORTAGE

Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal een door Opdrachtnemer vormgegeven rapportage met analyse van de totale dienstverlening van de Raamovereenkomst op te leveren. Deze rapportage dient per overeengekomen periode en cumulatief te worden weergegeven. Deze rapportage wordt proactief door Opdrachtnemer opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van de hierboven vermelde periode en ook altijd aan het einde van het contract. De analyse bevat minimaal de onderdelen die vastgelegd zijn in het programma van eisen en kan in gezamenlijk overleg worden uitgebreid.

ARTIKEL 7 – KLACHTEN EN ESCALATIE

- 7.1 Eventuele klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van FB Service Center gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen twee werkdagen aan UWV een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 10 werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van 10 werkdagen kunnen worden opgelost, worden met reden van opgaaf aan de contactpersoon van UWV gemeld met opgave van oplossingstermijn.
- 7.2 Indien Opdrachtgever of 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>

ARTIKEL 8 - OVERIGE VOORWAARDEN

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.

ARTIKEL 9 – 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 10 - SLOTBEPALING

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

10.2 In afwijking van het bepaalde in de Algemene Voorwaarden komen Partijen het volgende overeen:

- a) In afwijking op artikel 30.7 en 30.8 zal Opdrachtgever reeds bevestigde Reisoffertes vergoeden, voor zover annulering zonder kosten bij de reisorganisaties niet meer mogelijk is.
- b) Artikel 29 is niet van toepassing indien nakoming door annulering vanuit de vervoerder of accommodatieverschaffer niet meer mogelijk is. Opdrachtnemer zal zich in die gevallen tot het uiterste inspannen om alternatieven aan te bieden.
- c) ...

10.3 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,

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

Maarten Camps

<Naam gevolmachtigde>

BIJLAGEN

- I. Nota van Inlichting(en);
- II. De Beveiligingsovereenkomst (BVO);
- III. Het Dossier Financiële Afspraken (DFA);
- IV. De Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UVW 2021 (Algemene Voorwaarden);
- V. Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen;
- VI. De Inschrijving inclusief Bijlagen.