



Belastingdienst

Contractnummer: [...contractnummer...]

Raamovereenkomst Belevingsonderzoek

Belastingdienst (Fiscale Monitor), Toeslagen (naam Monitor nntb) en Douane (Douane Monitor)

Tussen

De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de staatssecretaris van Financiën

En

[...Opdrachtnemer...]

Horend bij de Europese openbare aanbesteding:

IUC22-621 Belevingsonderzoek Belastingdienst, Toeslagen en Douane

Shared Service Organisatie/

Centrum voor Facilitaire Dienstverlening Belastingdienst

Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst

Tiberdreef 12-24

3561 GG Utrecht

Postbus 9799

3561 GT Utrecht

Raamovereenkomst ARVODI-2018 inzake Belevingsonderzoek Belastingdienst, Toeslagen en Douane

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de Staatssecretaris van Financiën, namens deze, [functienaam en naam ondertekenaar], 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,

beiden afzonderlijk respectievelijk gezamenlijk te noemen "Partij" dan wel "Partijen";

OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van de Diensten ten behoeve van de Nadere opdrachtgevers gedurende een zekere tijd vaste afspraken met één dienstverleners wil maken.
2. Opdrachtgever daartoe een Raamovereenkomst wil sluiten met een looptijd van twee jaar met een verlengingsoptie van twee keer één jaar (hierna te noemen: de Raamovereenkomst), waarin de voorwaarden voor alle door Opdrachtgever (inclusief Nadere opdrachtgevers) gedurende die looptijd te verstrekken opdrachten tot het verrichten van Diensten zijn vastgelegd.
3. Een Europese openbare 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 economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft beoordeeld, waarna de Opdracht aan Opdrachtnemer is gegund.
5. In deze Raamovereenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle opdrachten tot het verrichten van Diensten die Opdrachtgever (inclusief Nadere opdrachtgevers) gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer zal verstrekken.
6. Ten behoeve van de gescheiden administratie en uitvoering van deze Raamovereenkomst Nadere Overeenkomsten gesloten worden met de Nadere opdrachtgever(s).

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:

Begrip	Definitie
<i>Aanbestedingsdocumenten</i>	Alle documenten die door Opdrachtgever zijn gepubliceerd in het kader van de Europese openbare aanbesteding "Belevingsonderzoek" met kenmerk IUC22-621, waaronder in ieder geval het Beschrijvend document inclusief bijlagen d.d. [...datum...] en de Nota van inlichtingen d.d. [...datum...].
<i>Briefing</i>	Een uitnodiging door een Nadere opdrachtgever aan

	Opdrachtnemer tot het uitbrengen van een Offerte voor een opdracht tot het verrichten van Diensten.
<i>Debriefing</i>	Een aanbieding tot het verrichten van Diensten die Opdrachtnemer naar aanleiding van een Offerteaanvraag uitbrengt aan een Nadere opdrachtgever onder de te sluiten Nadere Overeenkomst(en).
<i>Nadere opdrachtgever</i>	Eén van de drie Opdrachtgevers, namens wie deze aanbesteding is gestart, die een Nadere Overeenkomst sluit met Opdrachtnemer, te weten: - het directoraat-generaal Belastingdienst (DG Belastingdienst); - het directoraat-generaal Toeslagen (DG Toeslagen); - het directoraat-generaal Douane (DG Douane).
<i>Diensten</i>	De dienstverlening voor het Belevingsonderzoek op een wijze dat wordt voldaan aan de eisen zoals beschreven in de Specificatie van de Opdracht, de Aanbestedingsdocumenten en qua uitvoering overeenkomt met de Inschrijving.
<i>Inschrijving</i>	De in het kader van de (Europese) openbare aanbesteding Belevingsonderzoek Belastingdienst, Toeslagen en Douane met kenmerk IUC22-621 door Opdrachtnemer op basis van het Beschrijvend document ingediende Inschrijving d.d. [...datum...].
<i>Nadere Overeenkomst</i>	De Nadere Overeenkomst tussen Nadere opdrachtgever en Opdrachtnemer overeenkomstig het model aangehecht als [...bijlage...] bij deze Raamovereenkomst, op basis waarvan Nadere opdrachtgever gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer opdrachten tot het verrichten van Diensten kan verstrekken.
<i>Opdracht</i>	Het verrichten van Diensten, een en ander overeenkomstig de op basis van de Aanbestedingsdocumenten van Opdrachtgever door Opdrachtnemer uitgebrachte Inschrijving.
<i>Raamovereenkomst</i>	Deze Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met het doel om gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten vast te leggen.

1. Voorwerp van de Raamovereenkomst

- 1.1 Nadere opdrachtgevers zijn gerechtigd gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst Opdrachten tot het verrichten van Diensten te verstrekken zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
- 1.2 De Diensten als bedoeld in artikel 1.1 kunnen door Nadere opdrachtgevers worden afgeroepen. Hiertoe wordt per Nadere opdrachtgever een Nadere Overeenkomst gesloten.
- 1.3 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. deze Raamovereenkomst;
 2. de Verwerkersovereenkomst;
 3. de Nota van Inlichtingen d.d. [...datum...];
 4. de Aanbestedingsdocumenten;
 5. de ARVODI-2018;
 6. de Inschrijving.
- 1.4 Nadere opdrachtgevers zijn niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst opdrachten tot het verrichten van Diensten te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Opdrachtnemer kan derhalve generlei aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten tot het verrichten van Diensten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.
- 1.5 De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op alle Nadere Overeenkomsten die gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen een Nadere opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds worden gesloten met betrekking tot

opdrachten tot het verrichten Diensten, tenzij in een Nadere Overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk van deze Raamovereenkomst wordt afgeweken.

- 1.6 In een Nadere Overeenkomst wordt per Nadere opdrachtgever vastgelegd met betrekking tot welke specifieke Diensten en gedurende welke periode de desbetreffende Nadere Overeenkomst wordt aangegaan.
- 1.7 Het resultaat van de verrichte Diensten wordt per Nadere opdrachtgever vastgelegd in de vorm van een eindrapport.

2. Duur van de Raamovereenkomst

- 2.1 Deze Raamovereenkomst gaat in op [...] tot en met [...].

Opdrachtgever heeft het eenzijdige recht deze Raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden twee keer te verlengen met een periode van één jaar. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer voor het verstrijken van de (dan geldende) looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien gebruik wordt gemaakt 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 (verlengde) looptijd.

- 2.2 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.
- 2.3 De duur van de Nadere Overeenkomst(en) die onder deze Raamovereenkomst met Opdrachtnemer worden gesloten wordt in de Nadere Overeenkomst(en) vastgelegd en mag de duur inclusief optie jaren van deze Raamovereenkomst niet overschrijden, behoudens in de situatie zoals genoemd in artikel 2.2.
- 2.4 De Raamovereenkomst kan door Opdrachtgever worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand indien de maximale waarde zoals opgenomen in paragraaf 2.3. van het Beschrijvend document is bereikt of deze door een eerstvolgende opdracht tot verrichten van Diensten onder een Nadere Overeenkomst kan worden overschreden. Opdrachtgever zal zich inspannen om Opdrachtnemer zo tijdig mogelijk te informeren over een voornemen hiertoe. Opzegging op grond van dit artikelid geeft Opdrachtnemer geen recht op enige (schade)vergoeding.

3. Nadere Overeenkomsten

- 3.1 Voor het uitvoeren van de Opdracht wordt jaarlijks per Nadere opdrachtgever, op basis van een door Nadere opdrachtgever verstrekte Briefing en op basis daarvan uitgebrachte Debriefing van Opdrachtnemer, een Nadere Overeenkomst gesloten waarin de concrete afspraken per Nadere opdrachtgever zijn vastgelegd.

Indien het niet mogelijk is om in de Nadere Overeenkomsten alle concrete afspraken over de uitvoering van de Diensten vast te leggen, zullen deze – na het sluiten van de Nadere Overeenkomst – worden vastgelegd in uitvoeringsafspraken die schriftelijk tot stand komen middels een opdrachtbrief van Nadere opdrachtgever.

- 3.2 De opgenomen prijscalculatie in de Debrief mogen niet minder gunstig zijn voor de Nadere opdrachtgever dan de Inschrijving.

4. Prijs en overige financiële bepalingen

- 4.1 Voor de Diensten als bedoeld in artikel 1.1. wordt in alle onder deze Raamovereenkomst te sluiten Nadere Overeenkomsten en/of – indien van toepassing – in de naar aanleiding

daarvan te maken uitvoeringsafspraken zoals bedoeld in artikel 3.2 overeengekomen dat Opdrachtnemer deze tegen een vaste prijs verricht, zoals beschreven in het Prijzenblad **bijlage X**.

Voor de in artikel 1.1, punt a, b en c genoemde diensten zijn vaste prijzen (plafondtarieven) vastgelegd in het Prijzenblad **bijlage X**. Wanneer een opdracht wordt uitgevraagd voor het uitvoeren van deze diensten kunnen maximaal deze plafondtarieven worden geoffreerd.

Wanneer een uit te voeren opdracht afwijkt zal door Nadere opdrachtgever (een) (andere) prijs/prijzen worden uitgevraagd. Deze prijs/prijzen dient/dienen berekend te worden aan de hand van de uurtarieven genoemd in **bijlage X** Prijzenblad en in redelijke verhouding te staan tot de plafondtarieven onder deze Raamovereenkomst.

- 4.2 De in lid 1 bedoelde prijzen en tarieven hebben betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van de desbetreffende Nadere Overeenkomst te verrichten Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen en is inclusief eventuele reis- en verblijfskosten en alle eventueel bijkomende kosten en exclusief BTW.
- 4.3 Opdrachtnemer garandeert dat alle overeengekomen tarieven op basis van de afgesloten Nadere Overeenkomsten met de Nadere opdrachtgevers als beschreven in het Prijzenblad **bijlage X** niet overschrijdt.
- 4.4 Behoudens de mogelijkheid tot indexering opgenomen in lid 5 van dit artikel, zijn de prijzen/tarieven in **bijlage X** Prijzenblad vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Raamovereenkomst (inclusief verlengingen) en de onder deze Raamovereenkomst gesloten Nadere Overeenkomsten.
- 4.5 De tarieven kunnen na **[...datum...]** één maal per jaar worden bijgesteld, zoals opgenomen in Eis 17 in paragraaf 4.1. van de Specificatie van de Opdracht.
- 4.6 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.
- 4.7 Opdrachtnemer factureert elektronisch. Zie voor meer informatie <https://www.helpdesk-efactureren.nl/> en paragraaf 4.2. van de Specificatie van de Opdracht.
- 4.8 In de Nadere Overeenkomst dan wel middels de naar aanleiding daarvan te maken uitvoeringsafspraken zoals bedoeld in artikel 3.2 wordt vastgelegd welk betaalschema wordt gehanteerd. In principe zal betaling plaatsvinden na afronding van de te verrichten diensten en acceptatie hiervan door Nadere opdrachtgever. Bij langlopende opdrachten tot het verrichten van Diensten kan een mijlpalenschema worden gehanteerd, waarbij Opdrachtnemer deelfacturen kan indienen na afronding van deelwerkzaamheden. De wijze van betaling zal altijd schriftelijk aan Opdrachtnemer worden gecommuniceerd door Nadere opdrachtgever.

5. Contactpersonen

- 5.1 Contactpersoon voor Opdrachtgever is Gjalt Vang
Contactpersoon voor Opdrachtnemer is **[.....]**
- 5.2 Ten minste één (1) maal per jaar vindt overleg plaats tussen de contactpersonen van Partijen over de wijze waarop deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd (tussentijdse evaluatie(s)).

6. Tijden en plaats werkzaamheden

- 6.1 De werkzaamheden worden, tenzij anders overeengekomen, in Nederland verricht op het kantoor/kantoren van Opdrachtnemer.

- 6.2 Partijen verplichten zich het Personeel van de andere Partij toegang te verlenen tot de plaats waar de werkzaamheden verband houdend met de in de Nadere Overeenkomst gespecificeerde Diensten moeten worden verricht, alsmede dit Personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij die Partij gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten gedurende de regulier geldende kantoortijden.

Partijen verplichten zich hun Personeel op te dragen de ter plekke van de uitvoering geldende huisregels na te leven.

7. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

- 7.1 Opdrachtnemer zal bij uitvoering van de Diensten altijd voldoen aan de voorschriften die voortvloeien uit de AVG.
- 7.2 Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat er minimaal één aanspreekpunt beschikbaar is voor Opdrachtgever met kennis van de AVG.

8. Social return

Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks over het voldoen aan de verplichting voor social return aan Opdrachtgever, zoals opgenomen in paragraaf 2.3. van de Specificatie van de Opdracht.

9. 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.

10. Overige Voorwaarden

- 10.1 Op deze Raamovereenkomst, alsmede op een opdracht tot het verrichten van Diensten overeenkomstig een Nadere Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de ARVODI-2018 (bijlage ..) / (reeds in het bezit van Partijen), voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.
- 10.2 Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen welke ingevolge artikel 13 van de ARVODI-2018 op hem en zijn Personeel rusten, is Opdrachtnemer een boete verschuldigd van € 10.000,-- per gebeurtenis met een maximum van € 30.000,-- per contractjaar.
- 10.3 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.

- c) de zeggenschap over of binnen de onderneming van de Opdrachtnemer zodanig wijzigt, bijvoorbeeld door wijziging van aandeelhouders of wisseling van bestuursleden, waardoor aannemelijk is dat de verplichtingen uit de Raamovereenkomst niet meer kunnen worden nagekomen door Opdrachtnemer of dat de integriteit van de onderneming van Opdrachtnemer niet meer gegarandeerd is voor Opdrachtgever.
- d) Opdrachtnemer verkeert in een van de verplichte uitsluitingsgronden zoals bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet.
- e) Opdrachtnemer niet meer voldoet aan de geschiktheidseisen, die relevant zijn voor de uitvoering van de Raamovereenkomst, als gesteld in het Beschrijvend document.
- f) door handelen of nalaten van Opdrachtnemer, daaronder mede verstaan diens Personeel, waarmee Opdrachtgever en/of dienst Personeel in gevaar is of wordt gebracht, en/of het imago van Opdrachtgever is of wordt geschaad.

11. Slotbepaling

- 11.1 Afwijkingen van deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 11.2 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.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

[volledige naam en rechtsvorm contractant]

namens deze,

[functienaam ondertekenaar]

namens deze,

[functienaam ondertekenaar]

[naam ondertekenaar]

[naam ondertekenaar]

[Bijlage(n): ...]

...