

Bijlage 3 Concept Raamovereenkomst ARBIT-2022 inzake 'Klanttevredenheidssysteem t.b.v. IMG en RDI'

IUC-nummer: 202302158

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de Staatssecretaris Mijnbouw en de Minister van Economische Zaken en Klimaat, voor deze,
de heer mr. J.N. Houdkijk, Directeur Instituut Mijnbouwschade Groningen en de heer drs. J.P. van Kaam, Directeur Directie Bestuur, JZ en Communicatie van de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur,
hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

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

Hierna gezamenlijk te noemen: Partijen,

Overwegende dat:

Organisatie en doelstelling van Opdrachtgever

- a. Opdrachtgever verantwoordelijk is voor:
Het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG): om schade af te handelen die is ontstaan door beweging van de bodem als gevolg van de aanleg of exploitatie van een mijnbouwwerk ten behoeve van het winnen van gas uit het Groningenveld of als gevolg van de gasopslag Norg.
De Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI): Cyberveiligheid, digitaal veilige apparatuur, kunstmatige intelligentie, telecomsecurity, 5G en frequentie management zijn de grote thema's van vandaag en morgen. De Rijksinspectie Digitale Infrastructuur werkt aan een veilig verbonden Nederland.
- b. Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan een klanttevredenheidssysteem, in verband waarmee Opdrachtgever de Raamovereenkomst met Wederpartij aangaat;

Verloop van de aanbesteding

- c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a en b is overwogen, tot aanbesteding van een klanttevredenheidssysteem door middel van een openbare Europese aanbesteding is overgegaan;
- d. op 24 mei 2023 door of namens Opdrachtgever een aankondiging naar het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (hierna: Publicatieblad) is verzonden en dat deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer <S-nummer>;
- e. Opdrachtgever de opdracht op <datum> heeft gegund aan één inschrijver namelijk Wederpartij;
- f. Opdrachtgever op basis van deze Raamovereenkomst Wederpartij opnieuw kan oproepen tot mededinging met het oog op het sluiten van een Nadere overeenkomst.

Inhoud

1	Begrippen	3
1.	Voorwerp van de Raamovereenkomst	3
3.	Contactpersonen en rapportage	3
4.	Inwerkingtreding en duur van de Raamovereenkomst.....	4
5.	Nadere offerteaanvraag	4
6.	Prijzen en tarieven	4
7.	Facturering en betaling	5
8.	Algemene en bijzondere voorwaarden.....	5
9.	Overige bepalingen	5
	BIJLAGE Contactpersonen	7
	BIJLAGE Dossier Financiële Afspraken	8
	BIJLAGE Soorten diensten	9

Komen overeen:

1 Begrippen

In de Raamovereenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomsten 2022 (ARBIT-2022). In aanvulling daarop wordt onder de navolgende begrippen indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

Nader offerteaanvraag: een uitnodiging die door Opdrachtgever per mail wordt verstuurd onder deze Raamovereenkomst aan Wederpartij tot het uitbrengen van een Nadere offerte.

Nadere offerte: een aanbieding die Wederpartij naar aanleiding van een Nadere offerteaanvraag uitbrengt aan Opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst.

Nadere overeenkomst: de afspraken onder de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Wederpartij. Dit betreft een akkoord per mail op de nadere offerte.

Raamcontractant/Wederpartij: de inschrijver aan wie deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot het leveren van een klanttevredenheidssysteem is gegund.

Raamovereenkomst: de afspraken op grond waarvan Opdrachtgever gerechtigd is Wederpartij tot mededinging op te roepen en Nadere overeenkomsten met deze te sluiten.

1. Voorwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1. Partijen sluiten hierbij een Raamovereenkomst op grond waarvan Opdrachtgever gerechtigd is Wederpartij op te roepen tot mededinging via een Nadere offerteaanvraag. Op basis van de door Wederpartij uitgebrachte Nadere offerte kan Opdrachtgever met Wederpartij Nadere overeenkomsten sluiten. Wederpartij is verplicht naar aanleiding van die Nadere offerteaanvraag een Nadere offerte uit te brengen overeenkomstig de voorwaarden en tarieven van deze Raamovereenkomst.
- 2.2. Nadere overeenkomsten worden afgesloten door het per mail accepteren van de Nadere offerte.
- 2.3. De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde:
 - 1) dit document inclusief bijlagen;
 - 2) de Verwerkersovereenkomsten van IMG danwel RDI (welke dienst van toepassing is op de nadere overeenkomsten);
 - 3) de nota's van inlichtingen d.d... en d.d. ...;
 - 4) het Aanbestedingsdocument d.d. 24 mei 2023 met kenmerk 202302158;
 - 5) de ARBIT-2022;
 - 6) de door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte offerte van <datum>, met kenmerk (<kenmerk>).

3. Contactpersonen en rapportage

- 3.1. De personen die de contacten over de uitvoering van de Raamovereenkomst onderhouden zijn opgesomd in de BIJLAGE Contactpersonen.
- 3.2. Wederpartij rapporteert éénmaal per contractjaar (op de momenten zoals in onderstaande tabel genoemd) aan de contractmanager over de wijze van uitvoering van de Raamovereenkomst. Deze rapportage omvat tenminste:
 - Percentage Social Return;
 - Aantal klachten en de afhandeling daarvan;
 - (Plan van aanpak inzake) Diversiteit en Inclusie
 - De voorstellen die hij aan Opdrachtgever biedt tot verbetering van zijn

dienstverlening aan Opdrachtgever.

1 ^e contractjaar	November 2025
2 ^e contractjaar	November 2026
Alleen bij verlenging van de Raamovereenkomst: 3 ^e contractjaar	November 2027
Alleen bij verlenging van de Raamovereenkomst: 4 ^e contractjaar (10/11 maanden)	1 maand voor afloop Raamovereenkomst

- 3.3. Alleen voor het IMG: Wederpartij voert minimaal twee maal per contractjaar met Opdrachtgever overleg inzake lopende onderzoeken en geeft daarbij verbeteradviezen.

4. Inwerkingtreding en duur van de Raamovereenkomst

- 4.1. Deze Raamovereenkomst gaat in op <<datum>> en heeft een initiële looptijd van twee (2) jaar met twee (2) maal een optie tot verlenging van deze Raamovereenkomst, eenzijdig uit te oefenen door Opdrachtgever, onder gelijkblijvende voorwaarden, met telkens een periode van maximaal één (1) jaar. De totale duur van de Raamovereenkomst is derhalve maximaal vier (4) jaar, inclusief verlengingsopties.
Indien Opdrachtgever geen gebruik van een verlengingsoptie wenst te maken, doet hij hiervan uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële of op dat moment geldende looptijd schriftelijk mededeling aan Wederpartij. De Raamovereenkomst eindigt in dat geval van rechtswege na de initiële of op dat moment geldende looptijd. Bij uitblijven van een dergelijk bericht van Opdrachtgever treedt een optie tot verlenging automatisch in, indien en voor zover een dergelijke optie nog openstaat.
- 4.2. In aanvulling op het bepaalde in artikel 30 van de ARBIT-2022 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 Wederpartij op generlei wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Raamovereenkomst.

5. Nadere offerteaanvraag

- 5.1. Opdrachtgever kan Wederpartij oproepen tot het uitbrengen van een Nadere offerte via een Nadere offerteaanvraag.
- 5.2. Wederpartij moet binnen 5 werkdagen na dagtekening van de Nadere offerteaanvraag een Nadere offerte uitbrengen aan Opdrachtgever.
- 5.3. Opdrachtgever kan een boete van € 2.500,- in rekening brengen bij Wederpartij voor iedere keer dat Wederpartij op een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever geen Nadere offerte doet.
- 5.4. De in artikel 5.3 bedoelde boete is niet van toepassing indien Wederpartij in een voorliggend geval gemotiveerd heeft verzocht om ontheffing van het doen van een Nadere offerte en Opdrachtgever dit verzoek heeft gehonoreerd. Opdrachtgever zal een verzoek om ontheffing niet op onredelijke gronden weigeren.
- 5.5. Indien Wederpartij bij herhaling nalaat een Nadere offerte te doen, kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst ontbinden.

6. Prijzen en tarieven

- 6.1. De maximale waarde van deze Raamovereenkomst bedraagt:
- | | |
|---------|---------------------------|
| Het IMG | € 277.200,- exclusief btw |
| De RDI | € 50.000,- exclusief btw |

Totale maximale opdrachtwaarde € 327.200,- exclusief btw
Bovenstaande bedragen zijn exclusief prijsindexerings-clausule en herzieningsclausule. Zie hiervoor het aanbestedingsdocument.

- 6.2. De maximale prijs die Wederpartij aan Opdrachtgever mag offrenen naar aanleiding van een Nadere offerteaanvraag is vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken (BIJLAGE Dossier Financiële Afspraken).
- 6.3. De overeengekomen prijzen en tarieven zijn in ieder geval vast tot **1 januari 2025**. Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per jaar, uitsluitend in de maand oktober, worden aangevraagd. De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan het volgende e-mailadres: contractmanagement@RVO.nl. De tarieven kunnen worden bijgesteld overeenkomstig de CBS-index CAO-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, bedrijfstakken/branches: M-N Zakelijke dienstverlening, sector: totaal CAO-sectoren. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de meest recente gepubliceerde maand gehanteerd, waarbij het indexcijfer van de maand van de ingangsdatum van het contract op 100% wordt gesteld.

7. Facturering en betaling

- 7.1. Een factuur dient de volgende gegevens te bevatten:
- korte omschrijving van de dienst
 - factuurdatum
 - hoogte van de Vergoeding
 - verschuldigde BTW
 - contractnummer
 - IUC-kenmerk en naam: **202302158** Klanttevredenheidssysteem
 - ordernummer (opdrachtgever): **X**
 - order/factuurnummer (Wederpartij)

8. Algemene en bijzondere voorwaarden

- 8.1. De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, is uitgesloten, tenzij daarvan in de Nadere overeenkomst expliciet wordt afgeweken.
- 8.2. De voor het gebruik van de Prestatie vereiste acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld bij "shrink-wrap"- en "click-wrap" licenties, bindt Opdrachtgever niet. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties niet leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik.
- 8.3. Een exemplaar van de Voorwaarden is bij de Raamovereenkomst gevoegd.

9. Overige bepalingen

- 9.1. Onder geheimhouding als bepaald in artikel 17 van de ARBIT-2022 valt geen informatie over (de voortgang van) de Opdracht die Opdrachtgever dient aan te leveren voor het Rijks ICT-dashboard.
- 9.2. De artikelen 22.1, 22.2 en 22.4 van de ARBIT-2022 zijn niet van toepassing. Wederpartij kan personen die belast zijn met de uitvoering van de Raamovereenkomst vervangen. Opdrachtgever kan de vervanger(s) niet weigeren.
- 9.3. Wederpartij bezorgt terug de gegevens binnen 30 dagen na afloop van de Raamovereenkomst, of zoveel eerder als is overeengekomen, bij gebreke waarvan Wederpartij een boete verschuldigd is van:
- laag risico: boete is € 500,- per dag, tot een maximum van de opdrachtwaarde;
 - midden risico: boete is € 1.000,- per dag, tot een maximum van de opdrachtwaarde;
 - hoog risico: boete is € 2.500,- per dag, tot een maximum van de opdrachtwaarde.
- Betaling van de boete laat de verplichting uit dit lid en de gehoudenheid van Wederpartij om de schade die het gevolg is van de schending te vergoeden onverlet.

- 9.4. De gegevens worden in de door Opdrachtgever aangegeven vorm en op de door Opdrachtgever aangegeven wijze terugbezorgd.
- 9.6. In de artikelen 3, 12.3 en 31 van de ARBIT-2022 wordt onder 'schriftelijk' mede elektronische communicatie verstaan.

Aldus overeengekomen op <datum> en ondertekend in tweevoud door:

OPDRACHTGEVER

WEDERPARTIJ

Staatssecretaris Mijnbouw en
de Minister van Economische Zaken en Klimaat,
voor deze,
de heer mr. J.N. Houdkijk,
Directeur Instituut Mijnbouwschade Groningen en
de heer drs. J.P. van Kaam,
Directeur Directie Bestuur, JZ en Communicatie
van de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur,

Naam: <naam>

mevrouw drs. M. Jacobs
Teammanager Inkoop Uitvoering Centrum EZK

[naam ondertekenaar]

[Functie]

BIJLAGE Contactpersonen

Opdrachtgever IMG

De <functie>, thans <naam> is bevoegd Opdrachtgever te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Opdrachtgever RDI

De <functie>, thans <naam> is bevoegd Opdrachtgever te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Wederpartij

De <functie>, thans <naam> is bevoegd Wederpartij te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Raamovereenkomst.

BIJLAGE Dossier Financiële Afspraken

<invoegen DFA>

BIJLAGE Soorten diensten

Kosten klanttevredenheidsonderzoeken

- Bouw en inrichting nieuwe onderzoeken incidenteel en periodiek per stuk
- Bouw en inrichting nieuwe onderzoeken continu per jaar per stuk
- Bouw en inrichting feedbackmodule per jaar (alleen voor het IMG)

Jaarlijkse kosten

- Abonnementsprijs gebruik selfservicetool jaarlijks (mag maandelijks achteraf in rekening worden gebracht)
- Abonnementsprijs gebruik platform/systeem jaarlijks (mag maandelijks achteraf in rekening worden gebracht)
-

Uurtarieven

- Adviesuren
- Uren voor het doorvoeren van wijzigingen/changes