



Raamovereenkomst met afroep ARVODI-2018 inzake Waakvlamconstructie Klantencontactcenter ten behoeve van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), Perceel 1: Waakvlamconstructie

IUC-nummer: 202303011

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag,
te dezen vertegenwoordigd door de Minister van Economische Zaken en Klimaat, namens deze,
Directeur Klant, Advies en Informatie, [functie 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,

Hierna gezamenlijk te noemen: Partijen,

OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van Diensten op het gebied van eerstelijns klantencontact bij calamiteiten gedurende een zekere tijd vaste afspraken met een raamcontractant wil maken;
2. Opdrachtgever daartoe een Raamovereenkomst (hierna te noemen: de Raamovereenkomst) met een looptijd van twee (2) jaren en negen (9) maanden met twee (2) maal een verlengingsoptie van één (1) jaar waarin de voorwaarden voor alle door Opdrachtgever gedurende die looptijd te verstrekken opdrachten tot het verrichten van Diensten zijn vastgelegd, wil sluiten;
3. Een openbare Europese aanbesteding voor de gunning van de deelname aan deze Raamovereenkomst heeft plaatsgevonden op basis van het Aanbestedingsdocument onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtgever de inschrijving van Opdrachtnemer heeft beoordeeld als economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding;
5. In deze Raamovereenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle opdrachten tot het verrichten van Diensten die Opdrachtgever voornemens is te verstrekken gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst en die in een (Nadere) Opdracht op Afroep aan Opdrachtnemer worden verstrekt;
6. Opdrachtgever binnen het kader van deze Raamovereenkomst op een enigszins eenvoudige wijze opdrachten aan Opdrachtnemer wenst te verstrekken en Partijen om die reden een voor beiden courante werkwijze overeenkomen.

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:

Aanbestedingsdocument: het document van Opdrachtgever d.d. 9 mei 2023 met bijlagen (referentienummer 202303011) waarin de deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van Diensten gedurende een bepaalde periode worden beschreven en toegelicht.

Afroep: de eenzijdige opdrachtbevestiging waarmee (de contactpersoon van) Opdrachtgever aan (de contactpersoon van) Opdrachtnemer per e-mail of telefoon aangeeft dat Opdrachtnemer de Diensten verricht. De Afroep wordt altijd schriftelijke bevestigd door een Nadere Opdrachtverstrekking. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan Opdrachtgever Dienst B afroepen.

Diensten: de door Opdrachtnemer onder deze Raamovereenkomst te verrichten werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever op het gebied van het opzetten en in stand houden van een pool van klantcontactmedewerkers van minimaal <<invullen>> fte (hierna: Dienst A) en het op Afroep inzetten van deze pool klantcontactmedewerkers ten behoeve van het Klantencontact Centrum van Opdrachtgever (hierna: Dienst B).

Inschrijving: de in het kader van de openbare Europese aanbestedingsprocedure met referentienummer XXX door Opdrachtnemer op basis van het Aanbestedingsdocument ingediende inschrijving d.d. [...datum...] met kenmerk

Nadere Opdracht: de schriftelijke opdrachtverstrekking naar aanleiding van een Afroep op basis waarvan Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer opdrachten tot het verrichten van Diensten verstrekt. De verstrekking van Nadere Opdracht geschiedt op basis van het gestelde in het Aanbestedingsdocument.

Opdrachtnemer: de inschrijver aan wie deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van de Diensten is gegund.

Raamovereenkomst: deze Raamovereenkomst.

Waakvlamvergoeding: een maandelijks vaste vergoeding (na implementatie en goedkeuring van de pool van klantcontactmedewerkers door Opdrachtgever) voor het instandhouden van de pool van klantcontactmedewerkers gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

1. Voorwerp van de Raamovereenkomst

1.1 Het voorwerp van de Raamovereenkomst omvat:

- het door Opdrachtnemer opzetten, beschikbaar stellen en in stand houden van een klantcontact-medewerkerpool ter grootte van minimaal <<invullen>> fte gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst (hierna te noemen: Waakvlamconstructie, Dienst A); en
- het op basis van Nadere Opdrachten op Afroep inzetten van Klantcontact-medewerkers uit voornoemde pool ten behoeve van Opdrachtnemer (Dienst B).

1.2 Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer opdracht tot het verrichten van Dienst A overeenkomstig de op basis van het Aanbestedingsdocument van Opdrachtgever en door Opdrachtnemer ingediende Inschrijving, welke opdracht Opdrachtnemer bij deze aanvaardt, een en ander voor zover daarvan niet in deze Raamovereenkomst wordt afgeweken.

- 1.3 Opdrachtgever is gerechtigd gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst een Afroep te plaatsen voor het verrichten van Dienst B. Opdrachtnemer is verplicht naar aanleiding van die Afroep die opdracht uit te voeren overeenkomstig de voorwaarden en tarieven van deze Raamovereenkomst. Opdrachtgever verleent alsdan schriftelijk aan Opdrachtnemer een Nadere Opdracht voor Dienst B.
- 1.4 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. dit document inclusief verwerkersovereenkomst;
 2. de Service Level Agreement en Processen (SLAP);
 3. de nota van inlichtingen d.d.;
 4. het Aanbestedingsdocument d.d. 9 mei 2023 met kenmerk 202303011;
 5. de ARVODI-2018;
 6. uw Inschrijving d.d.
- 1.5 Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst een Afroep voor een Nadere Opdracht te plaatsen, 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.
- 1.6 De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op een Afroep voor een Nadere Opdracht die gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds wordt verstrekt.
- 1.7 In een Afroep wordt vastgelegd met betrekking tot welke specifieke Diensten de desbetreffende Nadere Opdracht wordt aangegaan.

2. Duur van de Raamovereenkomst

- 2.1 Deze Raamovereenkomst gaat in op 22 augustus 2023 en heeft een initiële looptijd van twee (2) jaren en negen (9) maanden tot en met 17 mei 2026, 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) jaren en negen (9) maanden, inclusief verlengingsopties tot en met uiterlijk 17 mei 2028.
- 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 Opdrachtnemer. 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.
- 2.2 De operationele uitvoering van de Raamovereenkomst start op 20 september 2023.
- 2.3 Voorafgaand aan de startdatum van de operationele uitvoering van de Raamovereenkomst op 20 september 2023, is een implementatieperiode van toepassing van 29 dagen. Startend op 22 augustus 2023 en lopend tot en met 19 september 2023.
- 2.4 Beëindiging van deze Raamovereenkomst om welke reden dan ook laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit een Afroep onverlet. De voorwaarden van deze Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Afroepen die na het eindigen van deze Raamovereenkomst nog voortduren.
- 2.5 De duur van de Afroepen die onder deze Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer worden gegund, wordt in de Afroepen per opdracht vastgelegd. Een Afroep mag na het beëindigen van de Raamovereenkomst nog maximaal 6 maanden voortduren.

- 2.6 Onverminderd het bepaalde in artikel 22.6 van de ARVODI-2018, is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst door middel van opzegging tussentijds te beëindigen zodra de overeengekomen maximale waarde van de Raamovereenkomst wordt bereikt, zonder dat hij daarvoor enige nadere compensatie -hoe dan ook genaamd- aan Opdrachtnemer verschuldigd wordt. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer zo tijdig mogelijk informeren indien hij van dit recht gebruik maakt en zal een redelijke opzegtermijn in acht nemen.

3. Prijs en overige financiële bepalingen

- 3.1 De vergoeding (prijzen/tarieven) van de door Opdrachtnemer verrichte diensten bestaan uit de volgende componenten:

Dienst A - vaste kosten:

a) eenmalige implementatiekosten voor de opzet van de pool van klantcontactmedewerkers bij de start van de Raamovereenkomst;

b) een maandelijkse vaste vergoeding (na implementatie en goedkeuring van de pool van klantcontactmedewerkers door Opdrachtgever) voor het instandhouden van de pool van klantcontactmedewerkers gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (Waakvlamvergoeding).

Dienst B – variabele kosten:

Een vergoeding op basis van het werkelijke aantal bestede uren met betrekking tot de op grond van een Nadere Opdracht verrichte, en door Opdrachtgever geaccepteerde, Diensten (Dienst B) per maand op nacalculatiebasis te factureren tegen het in de Inschrijving (zie bijlage Invulblad Prijzen-tarieven) opgenomen all-in uurtarief.

De maximale waarde of hoeveelheid van deze Raamovereenkomst bedraagt 10.000.000,- EURO exclusief btw en exclusief indexering.

- 3.2 Opdrachtnemer is gerechtigd de prijzen opgenomen in **Bijlage 4 – Invulblad Prijzen-tarieven** na afloop en acceptatie van de prestatie door Opdrachtgever te factureren.
- 3.3 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.
- 3.4 De in artikelen 3.1 en 3.2 van deze Raamovereenkomst bedoelde prijs heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van de desbetreffende Afroep te verrichten Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen en is inclusief eventuele reis- en verblijfskosten en alle eventueel bijkomende kosten en exclusief btw.
- 3.5 De overeengekomen tarieven zijn in ieder geval vast tot 18 mei 2025.

Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per jaar, uitsluitend in de maand **februari**, worden aangevraagd. Voor en na deze maand worden indexeringsverzoeken voor het eerstkomende jaar niet (meer) in behandeling genomen. De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan het volgende e-mailadres: contractmanagement@RVO.nl

De prijzen en tarieven, zoals overeengekomen bij ingangsdatum van deze Raamovereenkomst, kunnen worden bijgesteld overeenkomstig het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening'. 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.

De Opdrachtnemer dient de aanvraag gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in de aanvraag een verwijzing te maken naar de betreffende Overeenkomst met Opdrachtgever. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe prijzen en tarieven.

Na ontvangst van de aanvraag bevestigt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer als deze aanvraag is goedgekeurd.

- 3.6 Opdrachtnemer dient de facturen elektronisch te zenden naar:
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)
Organisatie-identificatienummer (OIN): 00000004000000006000
t.a.v. Financiële administratie.

Facturen dienen via een van onderstaande manieren te worden verzonden:

- Factuurportaal van de Rijksoverheid;
- E-factureren vanuit uw (boekhoud)softwarepakket via Peppol;
- E-factureren via een dienstverlener.

Indien u via het leveranciersportaal een e-factuur aanmaakt dient u in het veld "Referentie of ordernummer" alleen het ordernummer **<<xxx>>** op te nemen. Het meesturen van meer informatie in het veld "Referentie of ordernummer" kan leiden tot problemen in het automatisch accepteren en verwerken van de factuur.

Voor meer informatie: <https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen>

Indien de factuur niet aan bovenvermelde eisen voldoet of niet via de vermelde wijze wordt verzonden, kan dit ertoe leiden dat de factuur niet in behandeling wordt genomen of dat de betalingstermijn wordt verlengd.

Voor vragen met betrekking tot e-facturatie via de portal kan men terecht bij helpdesk-efactureren@rvo.nl, tel 088-0424400, optie 2.

Voor vragen met betrekking tot e-facturatie via een boekhoudprogramma (Peppol) kan men terecht bij operations@peppolautoriteit.nl.

- 3.7 Betaling van verrichte Dienst A vindt maandelijks achteraf plaats.
- 3.8 Betaling van de op Afroep verrichte diensten (Dienst B) vindt maandelijks achteraf plaats op basis van de werkelijk gemaakte kosten.
- 3.9 De kosten voor eenmalige implementatie kunnen per ingangsdatum van deze Raamovereenkomst in één keer worden gefactureerd, mits de implementatie per ingangsdatum van de Raamovereenkomst is afgerond.

4. Contactpersonen

- 4.1 Contactpersoon voor Opdrachtgever is: [.....]

Contactpersoon voor Opdrachtnemer is [.....]

- 4.2 Ten minste één (1) maal per contractjaar vindt overleg plaats tussen de contactpersonen van Partijen over de wijze waarop deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd (tussentijdse evaluatie(s)).
- 4.3 In afwijking van het bepaalde in artikel 10.2 van de ARVODI-2018 binden de contactpersonen hun Partij niet.

- 4.4 Tijdens de uitvoering van de dienstverlening zal contractmanagement plaatsvinden waarbij minimaal alle eisen en wensen uit de hoofdstukken 3 en 5 van het Aanbestedingsdocument gemonitord worden. De evaluatie kan leiden tot beëindiging van (een deel) van de Diensten, indien blijkt dat de Diensten niet of nauwelijks worden afgenomen. De eisen in het kader van Social Return on Investment (SROI) en Diversiteit & Inclusie (D&I) worden door Opdrachtgever gemonitord. Opdrachtnemer dient rapportages in het kader van SROI en D&I mee te nemen in de jaarlijkse evaluatie(s) (per contractjaar), zoals omschreven in artikel 4.2 van deze Raamovereenkomst.
- 4.5 Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren minimaal eenmaal per contractjaar op afdelingsmanagement niveau overleg over de Raamovereenkomst en relevante ontwikkelingen op de markt en de verwachtingen ten aanzien van (toekomstige) uitvoering van de werkzaamheden.
- 4.6 Opdrachtnemer stuurt dagelijks achteraf twee dagrapportages aan (de contactpersoon van) Opdrachtgever.

5. Tijden en plaats werkzaamheden

- 5.1 De werkzaamheden, verband houdend met deze Raamovereenkomst gespecificeerde Diensten, worden verricht op de locatie van Opdrachtnemer dan wel op de in de Afroep aan te geven plaatsen.
- 5.2 Partijen verplichten zich het Personeel van de andere Partij toegang te verlenen tot de plaats, waar de werkzaamheden verband houdend met de in de Afroep 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.

6. Overige Voorwaarden

- 6.1 Op deze Raamovereenkomst, alsmede op een Nadere Opdracht tot het verrichten van Diensten overeenkomstig een Afroep zijn uitsluitend van toepassing de ARVODI-2018 (Bijlage 1), voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van de (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.
- 6.2 In aanvulling op het gestelde in de ARVODI-2018 geldt ten aanzien van overmacht het volgende. Verstoringen of vertragingen in de uitvoering van opdrachten ten gevolge van de door Covid-19 veroorzaakte pandemie worden door de opdrachtgever in beginsel niet aangemerkt als een vorm van overmacht, tenzij deze verstoringen of vertragingen direct en aantoonbaar voortvloeien uit door de centrale overheid van het land waar de werkzaamheden moeten worden verricht, genomen maatregelen houdende beperkingen ten aanzien van reisbewegingen of vervoersbeperkingen die niet vooraf voorzienbaar waren.
- 6.3 Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen welke ingevolge artikel 13 van de ARVODI-2018 op Opdrachtnemer en zijn Personeel rusten, kan bij schending door Opdrachtnemer een boete worden opgelegd van € 5.000 per gebeurtenis.
- 6.4 In aanvulling op artikel 21 van de ARVODI-2018 vrijwaart Opdrachtnemer Opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden op vergoeding van schade als gevolg van het tekortschieten als bedoeld in artikel 21.3 van de ARVODI-2018 door Opdrachtnemer. De staffel inzake aansprakelijkheid opgenomen in artikel 21.3 van de ARVODI-2018 is van overeenkomstige toepassing.

- 6.5 De artikelen 6.1 en 6.2 van de ARVODI-2018 zijn niet van toepassing. Opdrachtnemer kan personen die belast zijn met de uitvoering van de Raamovereenkomst vervangen. Opdrachtgever kan de vervanger(s) niet weigeren zolang voldaan wordt aan artikel 6.3 ARVODI-2018, meer in het bijzonder dat de vervanger(s) voldoen aan de gestelde opleidingseisen zoals gesteld in het Aanbestedingsdocument (par xx Aanbestedingsdocument). Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de borging van de continuïteit van de te verrichten Diensten binnen de kaders van deze Raamovereenkomst en kan de meerkosten van die vervanging niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
- 6.6 Conform het gestelde in artikel 14 ARVODI-2018 komen partijen overeen dat zij, op basis van Bijlage 2 van het Aanbestedingsdocument, een Verwerkersovereenkomst sluiten voor de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer.
- 6.7 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:
- 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;
 - 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.

7. Social Return on Investment

Opdrachtnemer dient **minimaal [...]%** van de totale opdrachtwaarde van deze Opdracht te besteden aan een of meerdere van de onderstaande doelgroepen:

1. Uitkeringsgerechtigden op grond van WWB;
2. Uitkeringsgerechtigden op grond van WW;
3. Uitkeringsgerechtigden op grond van WIA / WGA / WAZ;
4. Uitkeringsgerechtigden op grond van WAJONG;
5. Uitkeringsgerechtigden op grond van IOAW / IOAZ;
6. SW-geïndiceerden;
7. Vroegtijdige schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
8. Leerlingen in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen;
9. Niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden.

De inzet moet een direct verband hebben met de uitvoering van deze Opdracht, dan wel het voorwerp van deze Overeenkomst.

8. 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 een Afroep, 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.

9 Slotbepaling

- 9.1 Afwijkingen van deze Raamovereenkomst of een Afroep zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 9.2 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 Afroep.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Den Haag,
datum:

[Plaats],
datum:

De Minister van [naam Opdrachtnemer]
Economische Zaken en Klimaat

namens deze en in opdracht van,
de directeur Klant, Advies en Informatie,
[functie en naam ondertekenaar],

[functie en naam ondertekenaar]
Teammanager Inkoop Uitvoering Centrum EZK

[functie en naam ondertekenaar]

Bijlagen:

1. ARVODI 2018
2. Verwerkersovereenkomst ARVODI-2018
3. Service Level Agreement en Processen
4. Invulblad Prijzen-tarieven
- etc. <<aanvullen>>