



Raamovereenkomst met afroep ARVODI-2018 inzake Tijdelijke en Flexibele Werkstromen Klantcontact Centrum RVO – Perceel 2

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, [naam directeur]
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 klantcontact voor tijdelijke en flexibele werkstromen gedurende een zekere tijd vaste afspraken met een raamcontractant wil maken;
2. Opdrachtgever daartoe een raamovereenkomst met een looptijd van twee (2) jaar en negen (9) maanden met twee (2) maal een verlengingsoptie van één (1) jaar (hierna te noemen: de Raamovereenkomst) 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 Aanbestedingsdocumentonder 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 gunnen 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 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

Diensten: de door Opdrachtnemer op basis van een Afroep onder deze Raamovereenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden op het gebied van de inzet van eerstelijns klantcontactmedewerkers.

Inschrijving: de in het kader van de openbare Europese aanbestedingsprocedure inzake ondersteuning Klant Contact Centrum RVO met referentienummer 202303011. 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.

1. Voorwerp van de Raamovereenkomst

- 1.1 Opdrachtgever is gerechtigd gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst een Afroep te plaatsen voor het verrichten van Diensten. Opdrachtnemer is verplicht naar aanleiding van een Afroep een Offerte uit te brengen, die niet minder gunstig is dan de door Opdrachtnemer ingediende Inschrijving. Opdrachtnemer is verplicht naar aanleiding van die Afroep die opdracht uit te voeren overeenkomstig de voorwaarden en tarieven van deze Raamovereenkomst.
- 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. 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.

- 1.3 Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst een Afroep 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.
- 1.4 De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op alle Afroepen die gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds wordt verstrekt met betrekking tot opdrachten tot het verrichten van in een Afroep gespecificeerde Diensten,
- 1.5 In een Afroep wordt vastgelegd met betrekking tot welke specifieke Diensten en gedurende welke periode 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 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 twaalf (12) maanden. De totale duur van de Raamovereenkomst is derhalve maximaal vier (4) jaar en negen (9) maanden tot en met 17 mei 2028, 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 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 18 mei 2024.
- 2.3 Voorafgaand aan de startdatum van de operationele uitvoering van de Raamovereenkomst is een implementatieperiode van toepassing van 8 weken. Startend op 25 maart 2024 en lopend tot en met 17 mei 2024.
- 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 Afroep(en) die onder deze Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer worden gegund wordt in de Afroep(en) 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 en/of omvang wordt bereikt, zonder dat hij daarvoor enige nadere compensatie -hoe dan ook genaamd- aan Opdrachtnemer verschuldigd wordt. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer(s) zo tijdig mogelijk informeren indien hij van dit recht gebruik maakt en zal een redelijke opzegtermijn in acht nemen.

3 Nadere Opdrachten

- 3.1 Opdrachtnemer is verplicht om binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van een reguliere Offerteaanvraag en vijf (5) Werkdag(en) voor een spoedaanvraag van Opdrachtgever, met inachtneming van het bepaalde in deze Raamovereenkomst, een Offerte uit te brengen. Aan het verkrijgen van een Offerte zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
- 3.2 De Offerte en daarin opgenomen prijscalculatie moeten voldoen aan, en mogen niet minder ARVODI-2018 –Raamovereenkomst met afroep inzake Tijdelijke en Flexibele Werkstromen Klantcontact Centrum RVO

gunstig zijn dan, de ingediende Inschrijving.

4. Prijs en overige financiële bepalingen

- 4.1 De vergoeding (prijzen/tarieven) van de door Opdrachtnemer verrichte diensten bestaan uit de volgende componenten:
- a) All-in uurtarief Klantcontactmedewerker, o.b.v. werkelijk gemaakte uren;
 - b) All-in uurtarief voor het opzetten van een nieuwe werkstroom, tot een maximum van 100 uur per werkstroom op basis van werkelijk gemaakte uren;
 - c) All-in ICT uurtarief;
 - d) Opleidings uurtarief, bedraagt maximaal 75% van het all-in uurtarief klantcontactmedewerker, o.b.v. werkelijk gemaakte uren.
- 4.2 In alle Afroepen wordt overeengekomen dat Opdrachtnemer de in de Nadere Opdracht gespecificeerde Diensten tegen de geoffreerde uurtarieven verricht.
- 4.3 De maximale waarde of hoeveelheid van deze Raamovereenkomst bedraagt 11.000.000,- Euro exclusief btw en exclusief indexering.
- 4.4 Opdrachtnemer dient maandelijks, binnen 15 dagen na afloop van de maand of als dat later is binnen 10 dagen na het bekend worden van de uitkomsten van de audit van Opdrachtgever op kwaliteit, een factuur voor de verrichte werkzaamheden te sturen naar Opdrachtgever. Deze factuur bevat een overzicht van de daadwerkelijk behaalde aantallen contacten per kanaal in de gefactureerde maand, aantallen van eventueel in rekening te brengen uren en berekende bonus/malus, alles per kanaal of onderdeel volgens de overeengekomen prijzen en tarieven.
- 4.5 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.
- 4.6 De in artikel 4.1 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.
- 4.7 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 CAO-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, Bedrijfstakken/branches: M-N 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.

- 4.8 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 <<invullen>> 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.

- 4.9 Betaling van de op Afroep verrichtte dienst vindt maandelijks achteraf plaats op basis van werkelijk gemaakte kosten. Betaling van de implementatiekosten per werkstroom vindt plaats na afronding van de implementatie.

5. Contactpersonen/ Projectleiders

- 5.1 Contactpersoon voor Opdrachtgever is
Contactpersoon voor Opdrachtnemer is
- 5.2 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)).
- 5.3 In afwijking van het bepaalde in artikel 10.2 van de ARVODI-2018 binden de contactpersonen hun Partij niet.
- 5.4 Tijdens de uitvoering van de dienstverlening zal Contractmanagement plaatsvinden waarbij minimaal alle eisen en wensen uit de hoofdstukken 3 en 5 van het Aanbestedingsdocument worden gemonitord. 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, zoals omschreven in artikel 5.2 van deze Raamovereenkomst.
- 5.5 Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren minimaal eenmaal per jaar op afdelingsmanagement niveau overleg over de Raamovereenkomst en relevante ontwikkelingen op de markt en de verwachtingen ten aanzien van (toekomstige) uitvoering van de werkzaamheden.

6. Tijden en plaats werkzaamheden

ARVODI-2018 –Raamovereenkomst met afroep inzake Tijdelijke en Flexibele Werkstromen Klantcontact Centrum RVO

- 6.1 De werkzaamheden, verband houdend met de in een Afroep gespecificeerde Diensten, worden verricht in de in de Afroep aan te geven plaats(en).
- 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 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.

7. Overige Voorwaarden

- 7.1 Op deze Raamovereenkomst, alsmede op een 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.
- 7.2 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.
- 7.3 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.
- 7.4 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 ARVOD-2018 door Opdrachtnemer. De staffel inzake aansprakelijkheid opgenomen in artikel 21.3 van de ARVODI-2018 is van overeenkomstige toepassing.
- 7.5 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 hoofdstuk 3 van het 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.
- 7.6 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 ARVOD-2018 door Opdrachtnemer. De staffel inzake aansprakelijkheid opgenomen in artikel 21.3 van de ARVODI-2018 is van overeenkomstige toepassing.
- 7.7 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:

- 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.

8. 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.

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 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.

10. Slotbepaling

- 10.1 Afwijkingen van deze Raamovereenkomst of een Afroep zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 10.2 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
Economische Zaken en Klimaat

[naam Opdrachtnemer]

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

[Naam ondertekenaar]
Teammanager Inkoop Uitvoering Centrum EZK

[functie en naam ondertekenaar]

Bijlagen:

1. ARVODI 2018
2. Verwerkersovereenkomst ARVODI-2018
3. Service Level Agreement (SLAP)