

Bijlage 5 – CONCEPT Raamovereenkomst

behorend bij de

Uitnodiging tot Inschrijving

ten behoeve van de Europese aanbesteding voor

Invordering

Het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken

Volgens de openbare procedure

(Aanbestedingswet 2012, versie juli 2016)



Inhoud

1. Definities	4
2. Inhoud en reikwijdte van de Opdracht	4
3. Van toepassing zijnde voorwaarden	4
4. Contractdocumenten en bijlagen	4
5. Duur van het contract	4
6. Nadere overeenkomst / inkoopopdracht	5
7. Prijs, betaling en indexering	5
8. Ontbinding SLA	6
9. Evaluaties en contactpersonen	6
10. Nakoming, Tekortkoming en Ontbinding	6
11. Wijzigingen	7
12. Registratie en informatie	7
13. Verzekeren	7
14. Aansprakelijkheid en geschillen	7
15. Algemene en bijzondere voorwaarden	7
16. Bijlagen	9

ONDERGETEKENDEN:

De Regionale Belasting Groep te dezen gevestigd aan de spoorstraat 7 te Schiedam vertegenwoordigd door de heer Henk Sigmond, Algemeen Directeur van de Regionale Belasting Groep. Hierna te noemen: Opdrachtgever

en

<.....>, gevestigd aan de <.....>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <.....> de in zijn/haar hoedanigheid van hierna te noemen: Opdrachtnemer

Hierna tezamen aan te duiden als: Partijen.

IN AANMERKING NEMENDE DAT:

- Het contract met de huidige leverancier voor het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken expireert;
- De RBG als Aanbestedende dienst een Europese openbare aanbestedingsprocedure heeft gehouden voor een nieuwe Raamovereenkomst voor het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken.
- De gunning heeft plaatsgevonden op basis van de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (hierna BPKV);
- Partijen de afspraken met betrekking tot de Dienstverlening willen vastleggen in deze Raamovereenkomst; en
- In het vervolg van het document zal worden gesproken over een “contract”, hier dient u “Raamovereenkomst” te lezen.

Komen als volgt overeen:

1. Definities

In deze Raamovereenkomst en haar Bijlagen worden een aantal definities met een beginhoofdletter gebruikt. Bij deze definities hoort de betekenis die is omschreven in Bijlage 1 bij de Utl Definities en afkortingen.

2. Inhoud en reikwijdte van de Opdracht

De RBG wil de Dienstverlening inrichten volgens een regiemodel waarbij er een Opdrachtnemer wordt gezocht met een passende partnerhouding. Een relatie waarbij in gezamenlijkheid wordt gekeken hoe de Dienstverlening richting de klant verbeterd kan worden en waarbij de partner zijn/haar kennis gebruikt en deelt met Opdrachtgever.

De Scope betreft het vinden van een Opdrachtnemer die Opdrachtgever met Dienstverlening en technologische oplossingen kan ondersteunen. Een doelstelling van Opdrachtgever is om maatschappelijk verantwoord in te voldoen.

De Dienstverlening bestaat uit de volgende Diensten:

- A. Het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken, met de subonderdelen:
 - a. Klanten bellen naar aanleiding van kwijtscheldingstoets (alleen bellen); en
 - b. Behandelen van kwijtscheldingsverzoeken (inclusief bellen).
- B. Van Opdrachtnemer wordt een intensieve samenwerking met Opdrachtgever verwacht.

Out of Scope.

De volgende activiteiten en/of onderdelen van Opdrachtgever vallen buiten Scope van deze aanbesteding:

- De inhuur van Personeel en andere Inspanningsverplichtingen;
- Het betekenen van hernieuwde bevelen.

De volledige omschrijving van de Dienstverlening is beschreven in de Uitnodiging tot Inschrijving (hierna: Utl) en haar Bijlagen en de Nota van Inlichtingen die onlosmakelijk onderdeel uitmaken van dit contract. Gedurende de looptijd van dit contract is Opdrachtnemer verplicht aan Opdrachtgever te leveren, overeenkomstig de Utl en haar Bijlagen, de Nota van Inlichtingen, de ingediende Inschrijving van **Opdrachtnemer d.d. ...** en de voorwaarden en bepalingen van dit contract inclusief Bijlagen.

3. Van toepassing zijnde voorwaarden

De Algemene Inkoopvoorwaarden van de RBG zijn op dit contract van toepassing, zie Bijlage 6. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden gehanteerd door de Opdrachtnemer wordt hiermee uitdrukkelijk uitgesloten.

4. Contractdocumenten en bijlagen

De volgende contractdocumenten (zijn als Bijlage opgenomen en) omschrijven in onderlinge samenhang de rechten en plichten die voor Partijen uit dit contract voortvloeien:

1. Deze ondertekende Raamovereenkomst;
2. Definities en afkortingen, zie Bijlage 1;
3. Het prijzenblad, zie bijlage 2;
4. Getekende Service Level Agreement "Invordering kwijtschelding", zie Bijlage 3;
5. Getekende Verwerkersovereenkomst "Invordering kwijtschelding", zie Bijlage 4;
6. Nota van Inlichtingen, d.d. 2023, zie Bijlage 5;
7. Algemene Inkoopvoorwaarden voor diensten en goederen RBG, zie Bijlage 6;
8. De door de Opdrachtnemer gedane Inschrijving, d.d. 2023, zie Bijlage 7; en
9. De Utl en haar Bijlagen, versie d.d. 2023, zie Bijlage 8.

In geval van strijdigheid tussen gestelde contractdocumenten prevaleert het hoger vermelde document boven het lager vermelde document. Bij tegenstrijdigheden tussen dezelfde documenten prevaleert de meest recente versie van het document.

5. Duur van het contract

Dit contract treedt in werking op 1 november 2023 en eindigt van rechtswege op 31 oktober 2025. Dit contract kan onder gelijklopende condities vervolgens nog twee (2) maal met 1 jaar worden verlengd. Indien van alle verlengingen gebruik wordt gemaakt loopt het contract van rechtswege op 31 oktober 2027 af. Indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlenging zal Opdrachtgever dit uiterlijk 3 maanden voor afloop van het contract kenbaar maken aan Opdrachtnemer.

6. Nadere overeenkomst / inkoopopdracht

Indien Opdrachtgever een nadere Opdracht wil plaatsen bij Opdrachtnemer uit hoofde van dit contract dan komt er met betrekking tot die nadere Opdracht tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer een nadere overeenkomst en/of inkoopopdracht tot stand. Dienstverlening vindt uitsluitend en alleen plaats nadat ter zake tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer een nadere overeenkomst en/of inkoopopdracht is gesloten. Nadere overeenkomsten en/of inkoopopdrachten hebben, in tegenstelling tot de gebruikelijke looptijd van 4 jaar, een maximale looptijd gelijk aan de einddatum van dit contract.

Opdrachtgever dient via het digitale systeem een verzoek tot een andere Opdracht in bij de Opdrachtnemer. In het verzoek zal Opdrachtgever de informatie verschaffen die de Opdrachtnemer nodig heeft om de gewenste nadere Opdracht te kunnen leveren, waaronder, maar niet beperkt tot:

- Informatie over de nadere Opdracht;
- Een specificatie van de aard en (indien mogelijk) de omvang van de uit te voeren nadere Opdracht;
- Aantal te verwachten uren per week benodigd voor de uitvoer van de nadere Opdracht;
- Locatie van de werkzaamheden;
- Naam aanspreekpunt vanuit de RBG; en
- Aanvangsdatum, (vermoedelijke) einddatum of een nadere opsplitsing in fases van de nadere Opdracht.

De Opdrachtnemer dient op basis van de door Opdrachtgever aangeleverde informatie, binnen een vastgestelde reactietermijn een nadere offerte in te dienen gebaseerd op de in dit contract vastgelegde condities. Voor het afsluiten van nadere overeenkomsten en/of inkoopopdrachten is Opdrachtgever geen kosten verschuldigd.

7. Prijs, betaling en indexering

Opdrachtgever wenst elektronische facturen te ontvangen, Opdrachtnemer zorgt ervoor dat facturen elektronisch worden aangeleverd bij (de dienstverlener) van Opdrachtgever.

Wijze van facturatie:

Facturatie vindt plaats per maand waarbij duidelijk wordt aangegeven welk aantal van de behandelde kwijtscheldingsverzoeken zijn verwerkt per verstuurd bestand. Facturatie voor de uitvoer van de Dienstverlening vindt per afgenomen Dienst achteraf plaats op de eerste dag van de nieuwe kalendermaand of per opgeleverd project en voldoet minimaal aan de volgende factuureisen:

- Verplichtingnummer;
- Week en jaarnummer waarop factuur betrekking heeft;
- Team/afdeling waarop factuur betrekking heeft;
- Zoveel mogelijk gespecificeerd per medewerker;
- Dienst / product;
- Aantal gewerkte uren / welk project het betreft; en
- Kostprijs per eenheid.

De overeengekomen Prijs kan telkens na het verstrijken van een periode van 12 maanden, gerekend vanaf 1 januari van het desbetreffende kalenderjaar en voor het eerst op 1 januari 2025, worden gewijzigd met een percentage maximaal gelijk aan het indexcijfer 'CAO lonen per uur exclusief bijzondere beloning voor de zakelijke Dienstverlening (Sbi 2010)' zoals gepubliceerd door het CBS met 2010=100 als basis.

<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=82838ned&D1=2,9&D2=0&D3=34&D4=0&D5=31,48,65,82&HDR=T,G1&STB=G2,G3,G4&VW=T>

De berekening zal als volgt worden gemaakt:

Indexcijfer van kwartaal 3 van afgelopen jaar

----- % x 100 - 100 =

Indexcijfer van kwartaal 3 van voorlaatste jaar.

8. Ontbinding SLA

Indien de Opdracht als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer niet voldoet aan de service levels uit de SLA, is de volgende regeling van toepassing:

1. Indien Opdrachtnemer twee keer achter elkaar één van de KPI's niet haalt in een aaneengesloten periode van 6 maanden dient Opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen binnen een periode van 10 werkdagen na bespreking van de SLR.

Dit verbeterplan moet meetbare resultaten opleveren en moet resulteren in een verbeterde kwalitatieve prestatie van de betreffende KPI door Opdrachtnemer over een langere termijn. De verbeterde prestatie moet door Opdrachtgever via heldere acceptatiecriteria, benoemd en vastgelegd in het verbeterplan, kunnen worden geaccepteerd. Opdrachtgever moet schriftelijk akkoord gaan met het door Opdrachtnemer opgestelde verbeterplan, indien Opdrachtgever niet akkoord gaat moet Opdrachtnemer het verbeterplan aanpassen totdat Opdrachtgever wel akkoord kan gaan met het verbeterplan.

Bij een volgende keer dat Opdrachtnemer twee keer achter elkaar één van de KPI's niet haalt heeft de RBG de mogelijkheid om de verdeling van de verzoeken aan te passen, bijvoorbeeld naar 60/40%.

2. Indien binnen een aaneengesloten periode van 6 maanden er 5 of meer KPI's niet gehaald worden kan Opdrachtgever een malus opleggen ter waarde van € 10.000 (zegge: tienduizend euro), tenzij de tekortkoming niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend. Deze malus wordt door Opdrachtnemer via een creditfactuur bevestigd, het in mindering brengen op een factuur van deze malus is niet toegestaan.
3. Indien bij tien (10) keer binnen een aaneengesloten tijdsblok van 12 maanden een norm (= KPI) uit de SLA niet wordt gehaald dan heeft Opdrachtgever het recht om kosteloos tot beëindiging van de gehele Overeenkomst over te gaan, met dien verstande dat direct na het voordoen hiervan door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een formele ingebrekestelling wordt gestuurd. Indien binnen 6 maanden na deze ingebrekestelling het nog één (1) keer voorkomt dat een KPI uit de SLA niet wordt gehaald dan is Opdrachtgever gerechtigd om kosteloos tot beëindiging van de gehele Overeenkomst over te gaan met een opzegperiode van 3 maanden. Wanneer de Overeenkomst wordt beëindigd heeft Opdrachtgever het recht op vergoeding van het geldelijke verlies dat door een dergelijke beëindiging van de Overeenkomst mocht ontstaan.

Partijen komen geen bonus/malusregeling overeen voor de uitvoer van de Dienstverlening behalve de hierboven genoemde malus met betrekking tot het niet voldoen aan de SLA.

9. Evaluaties en contactpersonen

Zowel Opdrachtgever als de Opdrachtnemer dient een contactpersoon of contactpersonen aan te wijzen. Deze personen onderhouden de contacten over de (operationele) uitvoering van het contract en voeren evaluatiegesprekken e.d.. De werkzaamheden die hiermee samenhangen, kunnen niet in rekening worden gebracht.

De contactpersonen bij Opdrachtgever zijn:

Contracteigenaar:

Contractmanager:

De contactpersoon bij Opdrachtnemer is:

Contracteigenaar:

Contractmanager:

10. Nakoming, Tekortkoming en Ontbinding

In aanvulling op het bepaalde in de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever komen Partijen het volgende overeen.

Indien blijkt dat de beantwoording (Inschrijving van Opdrachtnemer) op de Utl en haar Bijlagen (inclusief de Nota van Inlichtingen) door de Opdrachtnemer onjuist en/of onvolledig is gedaan, wat geleid zou kunnen hebben tot uitsluiting in het kader van de aanbestedingsprocedure, wordt het contract ontbonden en is de Opdrachtnemer aansprakelijk voor alle bij Opdrachtgever opgetreden en optredende schade die hiervan het gevolg is. Reeds door Partijen verrichte prestaties worden niet door de ontbinding getroffen.



Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van het contract te blijven voldoen aan de gestelde eisen uit de Utl en haar Bijlagen en dient de gevraagde Opdracht conform haar Inschrijving uit te voeren. Wijzigingen hierin kunnen voor Opdrachtgever reden zijn tot ontbinding van het contract. Partijen zijn verplicht elkaar onmiddellijk op de hoogte te stellen zodra één van de hiervoor omschreven feiten of omstandigheden zich voordoet.

In geval van beëindiging (ook als gevolg van opzegging) van het contract werkt de Opdrachtnemer mee aan de continuïteit van een nog uitstaande Opdracht en aan een eventueel noodzakelijke overdracht aan een andere, door Opdrachtgever, nieuw gecontracteerde Opdrachtnemer.

11. Wijzigingen

Wijzigingen van het contract, alsmede aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk door daartoe bevoegde personen zijn overeengekomen, door beide Partijen zijn goedgekeurd door middel van ondertekening en als addendum zijn toegevoegd aan dit contract.

12. Registratie en informatie

Partijen verschaffen elkaar desgevraagd informatie die zij redelijkerwijs behoeven voor de in dit contract aangegane verplichtingen. Opdrachtnemer en Opdrachtgever informeren elkaar, zoveel mogelijk vooraf, over relevante ontwikkelingen met betrekking tot ieders bedrijfsvoering (waaronder fusies, overdracht activiteiten, verandering in zeggenschap e.d.).

13. Verzekeren

Op basis van de verwachte omzet en aantal Opdrachten, van de verzekering tenminste € 500.000 per gebeurtenis te zijn en € 1.250.000 per jaar alsmede de af te geven vrijwaring. Op eerste verzoek geeft Opdrachtnemer aan Opdrachtgever inzage in de daartoe strekkende polis of certificaat. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade welke tijdens de uitvoering van het contract aan personen of eigendommen van personen wordt toegebracht en te wijten is aan nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van Opdrachtnemer, zijn Personeel of zijn onderaannemer(s). Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van deze aanspraken.

Opdrachtnemer heeft zich verzekerd en zal zich verzekerd houden tot het bedrag/de bedragen als genoemd voor de navolgende risico's: a. wettelijke aansprakelijkheid; en b. bedrijfsaansprakelijkheid.

14. Aansprakelijkheid en geschillen

Mochten Partijen zich beroepen op hun opschortingsrecht voor zover hen dat recht toekomt dan wel mocht uitvoering van het contract anderszins worden opgeschort, dan komen Partijen hierbij overeen dat dit geen opschortende werking van de looptijd van dit contract tot gevolg zal hebben, maar de einddatum van het contract gehandhaafd blijft alsmede alle hieruit voortvloeiende verplichtingen.

De aansprakelijkheid voor directe schade voor Opdrachtnemer per gebeurtenis/geval is beperkt tot 500.000,- euro en per jaar beperkt is tot 1.250.000,- euro. De aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten.

15. Algemene en bijzondere voorwaarden

Indien bij tien (10) keer binnen een aaneengesloten tijdsblok van 12 maanden de normen uit de SLA niet worden gehaald heeft Opdrachtgever het recht om kosteloos tot beëindiging van de gehele Raamovereenkomst over te gaan, met dien verstande dat direct na het voordoen hiervan door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een formele ingebrekestelling wordt gestuurd.

Indien binnen 6 maanden na deze ingebrekestelling het nog één (1) keer voorkomt dat de normen uit de SLA niet worden gehaald dan is Opdrachtgever gerechtigd om kosteloos tot beëindiging van de gehele Raamovereenkomst over te gaan met een opzegtermijn van 3 maanden. Wanneer de Raamovereenkomst wordt beëindigd heeft Opdrachtgever recht op vergoeding van het geldelijke verlies dat door een dergelijke beëindiging van de Raamovereenkomst mocht ontstaan.

Zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij, zijn Partijen niet gerechtigd de verplichtingen (of enig deel daarvan) binnen het kader van deze Raamovereenkomst en onderliggende Raamovereenkomsten aan derden over te dragen, door derden te laten uitvoeren of aan derden uit te besteden, één en ander met uitzondering van het transport.



In alle gevallen geldt dat Opdrachtnemer bij beëindiging van de Raamovereenkomst en onderliggende Raamovereenkomsten gehouden is om inzicht in, documentatie van en training over de beheerde voorzieningen, de Dienstverlening en de processen en al hetgeen eventueel verder voortvloeit uit de Raamovereenkomst en onderliggende Raamovereenkomsten te geven aan opvolger van Opdrachtnemer.

Bij beëindiging van de Raamovereenkomst en/of een onderliggende Raamovereenkomst is Opdrachtnemer verplicht medewerking te verlenen aan de Implementatie naar de opvolger van Opdrachtnemer met een maximale termijn van 3 maanden. Alle bestanden, documenten en registraties (bij voorkeur elektronisch) die nodig zijn om de Dienstverlening uit te voeren worden door Opdrachtnemer aan de opvolger van Opdrachtnemer overgedragen. De extra kosten voor een dergelijke overdracht bij beëindiging zullen tussen Partijen in alle redelijkheid en billijkheid worden verrekend en zo nodig door een onafhankelijke door Partijen in gezamenlijk overleg te benoemen derde worden vastgesteld.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Rotterdam op .. – – 2023

De Regionale Belasting Groep

.....

Door: dhr. H.B. Sigmond
Titel: Algemeen directeur
Plaats: Schiedam
Datum:

Door:
Titel:
Plaats:
Datum:



16. Bijlagen

De Bijlagen bestaan uit de volgende documenten:

1. Definities en afkortingen, zie Bijlage 1;
2. Het Prijzenblad, zie Bijlage 2;
3. Getekende Service Level Agreement “Invordering kwijtschelding”, zie Bijlage 3;
4. Getekende Verwerkersovereenkomst “Invordering kwijtschelding”, zie Bijlage 4;
5. Nota van Inlichtingen, d.d. 2023, zie Bijlage 5;
6. Algemene Inkoopvoorwaarden voor diensten en goederen RBG, zie Bijlage 6;
7. De door de Opdrachtnemer gedane Inschrijving, d.d. 2023, zie Bijlage 7; en
8. De Utl en haar Bijlagen, versie d.d. 2023, zie Bijlage 8.