

Concept-Raamovereenkomst

Continu Klanttevredenheidsonderzoek

tussen

de Sociale Verzekeringsbank

en

[Naam bedrijf]

Referentienummer: SVB-EA2024013

Partijen:

1. De publiekrechtelijke rechtspersoon **Sociale Verzekeringsbank**, rechtspersoonlijkheid bezittend krachtens artikel 3 lid 2 Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, gevestigd te (1181 KJ) Amstelveen aan de Van Heuven Goedhartlaan 1, hierin rechtsgeldig vertegenwoordigd door [de heer] [mevrouw] [naam], [functie], hierna te noemen: “**SVB**”,

en

2. [naam en rechtsvorm Opdrachtnemer], gevestigd en kantoorhoudend te [(postcode)] [plaats] aan de [straat] nr. [...], hierin rechtsgeldig vertegenwoordigd door [de heer/mevrouw] [naam tekeningsbevoegde], [functienaam], hierna te noemen: “**Opdrachtnemer**”,

Hierna gezamenlijk aan te duiden als “Partijen”, en afzonderlijk als “Partij”,

IN AANMERKING NEMENDE DAT:

- de SVB een Europese aanbestedingsprocedure met nummer EA2024013 conform artikel 2.26 van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 heeft uitgeschreven voor het sluiten van een Raamovereenkomst voor Continu Klanttevredenheidsonderzoek;
- Opdrachtnemer naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure in aanmerking komt voor het aangaan van een Raamovereenkomst, aangezien Opdrachtnemer voldoet aan alle door SVB gestelde eisen, heeft ingestemd met die eisen, en de inschrijving van de Opdrachtnemer in aanmerking kwam voor gunning op basis van beste PKV;
- Partijen contracteren op basis van een overeenkomst van opdracht in de zin van art. 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek, een en ander zoals in deze Raamovereenkomst (hierna: de **Overeenkomst**) is bepaald;
- Partijen de voorwaarden waaronder de opdracht zal worden uitgevoerd, contractueel wensen vast te leggen in deze Overeenkomst.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Artikel 1 Definities

- 1.1 Op deze Overeenkomst zijn de definities van toepassing zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken en zoals hierna (aanvullend) bepaald.
- 1.2 Indien blijkt dat definities met elkaar in tegenspraak zijn, dan geldt de rangorde beschreven in artikel 2.
- 1.3 In deze Overeenkomst wordt verstaan onder:

Data

Alle informatie – in de breedste zin van het woord - die direct of indirect, in welke vorm dan ook (mondeling, schriftelijk, digitaal etc.), verstrekt en/of ter beschikking gesteld wordt aan en/of gegenereerd wordt door Opdrachtnemer of anderszins ter zijn

kennis komt, bij het verrichten van zijn werkzaamheden bij dan wel ten behoeve van de SVB. Data is een omvattend begrip waaronder ook begrepen zijn persoonsgegevens en Vertrouwelijke Informatie. Data kan onder andere bestaan uit en/of opgenomen zijn in: documenten, overeenkomsten, software, (commerciële) marktinformatie, technisch-inhoudelijke informatie, bedrijfsgeheimen en informatie over (de organisatie van) de SVB etcetera.

Prestatie	De verrichting – <i>bestaande uit een dienst, levering of werk</i> - waartoe Opdrachtnemer zich jegens de SVB verplicht heeft op grond van de (Nadere) Overeenkomst.
Service Level	Het niveau waarop de Prestatie(s) moet(en) worden uitgevoerd, uitgedrukt door middel van een indicator.
Service Level Agreement (SLA)	De in Bijlage H opgenomen SLA, waarin de Diensten worden beschreven in relatie tot de Service Levels.
Vertrouwelijke Informatie	Data die is aangemerkt als vertrouwelijk of waarvan Opdrachtnemer gezien de aard daarvan redelijkerwijs weet of moet vermoeden dat deze vertrouwelijk moet worden behandeld.

Artikel 2 Onderwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Het onderwerp van deze Overeenkomst is Continu Klanttevredenheidsonderzoek zoals, bedoeld in het Beschrijvend document (verder: het BD) voor de Europese aanbesteding Continu Klanttevredenheidsonderzoek (referentienummer: EA2024013).
- 2.2 De navolgende documenten vormen, tezamen met de onderhavige overeenkomst, de Overeenkomst tussen partijen:
 - 1 De Nota's van Inlichtingen;
 - 2 De Verwerkersovereenkomst;
 - 3 De Service Level Agreement (SLA);
 - 4 Het Beschrijvend Document (BD), inclusief alle bijlagen;
 - 5 SVB Algemene Inkoopvoorwaarden voor niet-ICT-gerelateerde prestaties 10 juni 2024;
 - 6 De Inschrijving;
- 2.3 Voor zover de genoemde documenten in artikel 2.2 met elkaar in tegenspraak zijn, dan prevaleert eerst de onderhavige Overeenkomst en vervolgens gaat een document met een lager cijfer boven een document met een hoger cijfer. Blijft daarmee tegenstrijdigheid bestaan dan geldt, steeds voor zover schriftelijk vastgelegd, dat een specifieke(re) bepaling prevaleert boven een algemene(re), en vervolgens dat een nieuwe(re) afspraak prevaleert boven een oude(re). Het hoogste niveau/kwaliteit van dienstverlening is van toepassing, ongeacht in welk document dat beschreven staat.
- 2.4 De SVB heeft zich het recht voorbehouden om de Opdracht in aanbestedingsrechtelijke zin te herzien, de bepalingen van deze overeenkomst zijn op een dergelijke herziening onverkort, en zo nodig overeenkomstig van toepassing.

Artikel 3 Duur van de Overeenkomst en beëindiging

- 3.1 Partijen gaan deze Overeenkomst aan voor de duur van 2 Jaar, ingaande op 3 maart 2025.
De beoogde einddatum van de initiële looptijd van de Raamovereenkomst is 2 maart 2027. 3.2
De SVB heeft het recht deze Overeenkomst maximaal tweemaal (2) voor een periode van één (1) Jaar onder gelijkblijvende voorwaarden te verlengen, door middel van een schriftelijk bericht.
- 3.3 De SVB heeft het recht de Overeenkomst tussentijds schriftelijk op te zeggen met in acht name van een opzegtermijn van zes maanden.

Artikel 4 Algemene verplichtingen Opdrachtnemer

- 4.1 Opdrachtnemer heeft zich voorafgaand aan zijn inschrijving in voldoende mate op de hoogte gesteld van de Prestatie, de wensen en eisen van de SVB, de nagestreefde doelen en de haalbaarheid.
- 4.2 Opdrachtnemer is verplicht om bij het verrichten van zijn werkzaamheden voor SVB de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dat houdt in ieder geval in dat de in de Overeenkomst opgenomen afspraken tijdig, correct en volledig worden nagekomen. De werkzaamheden omvatten daarbij ook alle inspanningen en verrichtingen die daarvan redelijkerwijs en/of logischerwijs onderdeel uitmaken.
- 4.3 De Opdrachtnemer is verplicht om de Prestatie op de overeengekomen wijze uit te voeren, conform:
- De onder 2.2 genoemde documenten, met name de daarin opgenomen eisen, specificaties en criteria;
 - De geldende Nederlandse wet- en regelgeving;
 - Bevoegd gemaakte nadere schriftelijke afspraken.
- 4.4 Opdrachtnemer zal de redelijke instructies en aanwijzingen van SVB met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst opvolgen.
- 4.5 Opdrachtnemer verklaart zich bereid om samen te werken met andere dienstverleners en leveranciers van de SVB, indien de SVB dat met betrekking tot de dienstverlening en/of de dienstverlening van andere dienstverleners wenselijk acht.
- 4.6 Opdrachtnemer zal in het geval van de beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, zijn dienstverlening en de resultaten daarvan op zodanige wijze afronden en overdragen aan de SVB of een door de SVB aan te wijzen derde, rekening houdend met de geldende (privacy) wet- en regelgeving. Daarbij wordt de continuïteit van de bedrijfsvoering van SVB steeds door Opdrachtnemer gewaarborgd. Partijen zullen ten behoeve daarvan tijdig overleg voeren en schriftelijk afspraken maken. De kosten van deze overdracht komen voor rekening van de SVB, tenzij het eindigen van de Overeenkomst het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming door Opdrachtnemer.
- 4.7 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot een bedrag van € 500.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis, met een maximum van € 1.000.000 per kalenderjaar.
- 4.8 Opdrachtnemer verklaart met betrekking tot de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering tegen bedrijfsrisico's van Opdrachtnemer dat hij afdoende verzekerd is, en verzekerd blijft gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, tegen bedrijfsrisico's voor de Prestatie, met een minimale dekking van € 500.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis, met een maximum van € 1.000.000 per kalenderjaar. Bij het niet voldoen aan de verplichting tot verzekering vervalt enige beperking van de aansprakelijkheid. Op eerste verzoek van SVB zal Opdrachtnemer stukken overleggen waarmee het bestaan van de hiervoor bedoelde verzekering wordt aangetoond.
- 4.9 Opdrachtnemer zal conform de eisen in het BD gedurende de looptijd van deze Overeenkomst blijven voldoen aan de in het BD gestelde eisen omtrent technische- en

beroepsbekwaamheid. Op eerste verzoek van de SVB zal Opdrachtnemer onverwijld aan de SVB (een gewaarmerkt afschrift) van het betreffende certificaat omtrent technische- en beroepsbekwaamheid overleggen.

Artikel 5 Overleg en communicatie

- 5.1 Partijen informeren elkaar over ontwikkelingen en/of veranderingen die voor de uitvoering van de Overeenkomst van belang zijn.
- 5.2 Partijen voeren periodiek overleg, of als een der Partijen daar om verzoekt.
- 5.3 Partijen kunnen schriftelijk nadere afspraken maken over overleg en communicatie.
- 5.4 Partijen wijzen contactpersonen aan. Aangewezen contactpersonen worden vermoed bevoegd te zijn tot vertegenwoordiging op het betreffende niveau.

Artikel 6 Tarieven

- 6.1 SVB is, voor zover sprake is van volledige en correcte nakoming, voor de Prestatie uitsluitend de overeengekomen vergoeding verschuldigd.
- 6.2 De overeengekomen vergoeding is opgenomen in bijlage C het Prijzenblad.
- 6.3 Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat optionele dienstverlening in het kader van Continu Klanttevredenheidsonderzoek worden overeengekomen conform de procedure zoals opgenomen in artikel 8 van de Overeenkomst, mits dit geen onderdeel is van het Prijzenblad.
- 6.4 Opdrachtnemer zal en mag geen tarieven en andere kosten in rekening brengen en/of andere prijsmodellen en/of (af)rekenmodellen gebruiken, dan die zijn aangeboden in zijn Inschrijving.
- 6.5 De overeengekomen vergoeding is vast gedurende de looptijd van de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 6.7 Op schriftelijk verzoek van de Opdrachtnemer, kunnen de tarieven steeds per 1 januari (voor het eerst per 1 januari 2026 worden geïndexeerd volgens de CBS-index Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100 en conform paragraaf 2.7 van het BD. Een verzoek tot indexering kan uiterlijk tot 1 juli van het kalenderjaar waarop het betrekking heeft worden gedaan, na die datum vervalt dat recht. Partijen informeren elkaar tijdig schriftelijk en onderbouwd, met de juiste stukken, over de juiste indexcijfers en indexering.

Artikel 7 Betaling en facturering

- 7.1 Facturatie vindt per hoofdregeling (DSV en DZW-PGB) plaats. Per regeling wordt een aparte factuur ingediend onder vernoeming van nader te ontvangen inkoopordernummers.

Generieke kosten (implementatie, beheer en generieke kosten voor support) worden naar rato per regeling verdeeld; (2/3) DSV en (1/3) DZW-PGB. Kosten (support) gemaakt voor een specifieke regeling worden op basis van daadwerkelijke uren en aantallen per regeling gefactureerd.

Na gunning worden nadere facturatie afspraken (tijdstip van facturatie) in overleg bepaald.

- 7.2 De Opdrachtnemer zendt de facturen elektronisch/per e-mail, voorzien van inkoopordernummer, naar:

Sociale Verzekeringsbank

T.a.v. F&C/FA crediteurenadministratie
Hugo Aalders (DSV) en/of Marleen Hofstede (DZW-PGB)
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen

De SVB ontvangt facturen bij voorkeur elektronisch, in XML- (en PDF-)formaat via Peppol. De SVB is op Peppol te vinden op het OIN-nummer of KvK-nummer. Het formaat voor de XML facturen moet zijn UBL 2.1. Ook kan een XML-factuur via email ontvangen worden. Het emailadres voor facturen in XML (+bijbehorende PDF) is: e-invoicing-svb@esize.com (automatische verwerking, mail wordt niet gelezen).

Als XML niet mogelijk is, kan alleen een PDF ook verwerkt worden. Het emailadres voor facturen in PDF formaat is: facturen@svb.nl (automatische verwerking, mail wordt niet gelezen).

- 7.3 De SVB betaalt, bij correcte en volledige nakoming, het door hem aan Opdrachtnemer verschuldigde bedrag binnen 30 kalenderdagen gerekend vanaf de eerste dag na ontvangst van de desbetreffende factuur.
- 7.4 Overschrijding van een betalingstermijn of niet-betaling door de SVB van een factuur op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factuur of in geval van tekortkomingen door Opdrachtnemer, geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn werkzaamheden op te schorten dan wel te beëindigen.
- 7.5 Prijzen luiden exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders aangegeven.

Artikel 8 Offertes

- 8.1 Opdrachtnemer brengt na een daartoe strekkend verzoek van de SVB uiterlijk binnen 14 dagen na dagtekening van de uitnodiging een offerte voor Optionele dienstverlening (zoals genoemd in de herzieningsclausule) uit met betrekking tot de uitvraag of gemotiveerd een melding te maken dat ze (binnen de 14 dagen) geen passende offerte kunnen uitbrengen. Aan het uitbrengen van een offerte door Opdrachtnemer zijn voor de SVB geen kosten verbonden.
- 8.2 Opdrachtnemer zal in zijn offerte in ieder geval (i) alle informatie verstrekken die de SVB vraagt inclusief, de beschrijving van de Optionele dienstverlening (werkwijze/aanpak van de prestatie), de in te zetten rollen en gegevens met betrekking tot de specifiek benodigde kennis en vaardigheden), het volume (hoeveelheid) en looptijd (hoe lang) en (ii) tarieven opgeven welke zullen gelden voor de betreffende Optionele dienstverlening.
- 8.3 De voorwaarden van deze Overeenkomst zijn van toepassing op alle offertes die tijdens de looptijd van deze Overeenkomst met betrekking tot de Dienstverlening tussen de SVB en Opdrachtnemer worden gesloten. de SVB is gerechtigd om bij Opdrachtnemer offertes uit te vragen voor Optionele dienstverlening en deze af te wijzen indien deze naar het oordeel van de SVB niet passend zijn.

Artikel 9 Personeel van Opdrachtnemer

- 9.1 Het is geen der Partijen toegestaan bij de andere Partij personeel te werven dan wel initiatieven daartoe te ontplooiën gedurende de looptijd van de Overeenkomst tot 6 maanden na beëindiging van de Overeenkomst, en/of Nadere Overeenkomsten.
- 9.2 Opdrachtnemer betreft geen personen, anders dan met toestemming van de SVB, bij de uitvoering van de Overeenkomst die in een periode van 6 maanden voorafgaand aan

de werkzaamheden bij de SVB in dienst zijn geweest.

Artikel 10 Algemene Voorwaarden

- 10.1 Op de Overeenkomst zijn de SVB Algemene Inkoopvoorwaarden voor niet-ICT gerelateerde prestaties 10 juni 2024 van toepassing.
- 10.2 Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Opdrachtnemer, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer, zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 11 Data en Vertrouwelijkheid

- 11.1 SVB is rechthebbende op alle Data verstrekt in het kader van de dienstverlening, behoudens bewijs van het tegendeel.
- 11.2 Opdrachtnemer zal Data op een zorgvuldige en passende wijze gebruiken en behandelen, alleen ten behoeve van het doel waarvoor deze is verstrekt, nooit voor eigen doeleinden, en slechts voor zover dat noodzakelijke is om dat doel te bereiken.
Opdrachtnemer treft, steeds conform de actuele stand der techniek, passende technische en organisatorische (beveiligings)maatregelen, zowel digitaal als fysiek, om Data te beschermen tegen inbreuk, misbruik, onrechtmatig gebruik en/of ongeautoriseerde toegang. Opdrachtnemer onderhoudt en test deze (beveiligings)maatregelen, rapporteert daarover aan SVB en stelt SVB in staat om daarop controle uit te voeren. Dat alles op regelmatig terugkerende momenten en in overeenstemming met algemeen geaccepteerde standaarden en criteria. Onverminderd diens eigen verantwoordelijkheid, neemt Opdrachtnemer bij het voorgaande het kenbaar gemaakte beleid van de SVB in acht. Bij het vervullen van deze verplichting neemt Opdrachtnemer tenminste de (beveiligings)maatregelen in acht die zijn opgenomen in Bijlage G de verwerkersovereenkomst.
- 11.3 Voor Vertrouwelijke Informatie geldt de hoogste mate van zorgvuldigheid. Opdrachtnemer zal Vertrouwelijke Informatie geheim (doen) houden en deze dus op geen enkele wijze bekend (doen) maken, met derden (doen) delen of anderszins (doen) ontsluiten, tenzij het: a. Informatie is die ten tijde van de verstrekking reeds openbaar beschikbaar en/of bekend was in het publieke domein (onder een zeer breed publiek), zonder dat deze openbaarmaking een gevolg is van een overtreding van een verplichting tot geheimhouding door Opdrachtnemer; b. informatie die reeds in het bezit was van Opdrachtnemer toen de informatie werd verstrekt, zonder eerdere verplichting tot geheimhouding; c. informatie die door Opdrachtnemer zelfstandig is ontwikkeld of verzameld voordat de informatie aan hem/haar werd verstrekt, tenzij Opdrachtnemer nadien tot geheimhouding verplicht is; d. informatie die op basis van dwingende wet- en regelgeving, gerechtelijk vonnis of bevoegd gegeven ambtelijk bevel door Opdrachtnemer moet worden ontsloten; e. informatie waarvoor Opdrachtnemer, eventueel onder voorwaarden, de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de SVB heeft om deze te ontsluiten. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat sprake is van een van de hiervoor benoemde situaties waarin geen geheimhouding geldt.
- 11.4 Op eerste verzoek van SVB zal Opdrachtnemer alle Data (waaronder ook de fysieke dragers van informatie) aan SVB of aan een door SVB aan te wijzen derde overdragen, voor zover het digitale Data betreft in een door SVB aangegeven formaat of bij gebreke daarvan in een algemeen gangbaar formaat. Opdrachtnemer zal na de overdracht alle mogelijke kopieën van de Data (en de fysieke dragers) verwijderen en vernietigen, tenzij sprake is van een aan SVB aangetoonde wettelijke bewaarplicht.
- 11.5 Opdrachtnemer zal geen publieke uitlatingen doen, in de (sociale) media of anderszins, noch van de Overeenkomst noch van diens relatie met de SVB.
- 11.6 Het bepaalde in dit artikel geldt overeenkomstig voor het personeel van Opdrachtnemer en de door hem ingeschakelde hulppersonen, het gebruik van Data is daarbij door hen slechts

toegestaan als zij met instemming van de SVB noodzakelijkerwijs betrokken zijn bij het uitvoeren van de Overeenkomst. Opdrachtnemer staat ervoor in dat de vertrouwelijkheid en de geheimhouding door personeel en hulppersonen gewaarborgd is.

- 11.7 Het voorgaande geldt onverminderd de in de Overeenkomst opgenomen verderstrekkende verplichtingen van Opdrachtnemer jegens de SVB over dit onderwerp.

Artikel 12 Privacy

- 12.1 Opdrachtnemer verwerkt bij het uitvoeren van Overeenkomst als verwerker persoonsgegevens ten behoeve van de SVB die daarbij verwerkingsverantwoordelijke is, een en ander in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG).
- 12.2 Partijen hebben over de verwerking van persoonsgegevens nadere afspraken gemaakt, die zijn opgenomen in de verwerkersovereenkomst van de SVB/ Bijlage G van het BD.

Artikel 13 Social Return

Voor deze opdracht geldt een zogenoemde social returnverplichting van 5 procent, gerekend over de totale opdrachtwaarde, uitgezonderd de kosten voor sms-berichten.

Artikel 14 Implementatie

- 14.1 Vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst geldt een implementatieperiode, die begint op 3 maart 2025 en uiterlijk eindigt op 1 mei 2025.
- 14.2 Tijdens de implementatieperiode verricht Opdrachtnemer uitsluitend voorbereidende werkzaamheden, er worden nog geen Prestaties geleverd.
- 14.3 Uiterlijk vanaf de in lid 1 genoemde einddatum dient Opdrachtnemer de Prestatie te verrichten.
- 14.4 De SVB is vergoeding verschuldigd voor de werkzaamheden die Opdrachtnemer verricht tijdens de implementatieperiode. Dit is de overeengekomen implementatievergoeding zoals opgenomen in het prijzenblad.
- 14.5 Tijdens de implementatieperiode zal Opdrachtnemer de werkzaamheden verrichten die zijn opgenomen in het implementatieplan, dat door Opdrachtnemer is ingediend bij diens uitwerking van SGC-K1.

Artikel 15 Slotbepalingen

- 15.1 De overwegingen vormen onderdeel van de Overeenkomst.
- 15.2 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 15.3 De bevoegde rechter is die te Amsterdam.
- 15.4 Iedere Partij heeft steeds het recht om een zaak in kort geding voor te leggen of conserverende maatregelen te treffen bij de rechter te AMSTERDAM.
- 15.5 Artikel 6:89 BW is niet van toepassing, er is geen sprake van rechtsverwerking.
- 15.6 Indien het vanwege een rechterlijke uitspraak één of beide Partijen verboden wordt de Overeenkomst (verder) na te komen, zullen Partijen over en weer de nakoming van hun verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. In dat geval doen Partijen over en weer afstand van hun eventuele rechten op schadevergoeding, van welke aard dan ook.
- 15.7 Indien één of meer bepalingen uit de Overeenkomst nietig blijken te zijn of worden vernietigd, dan blijven de overige bepalingen van kracht, tenzij door de vernietiging de kern van de Overeenkomst wordt aangetast en het met de Overeenkomst te behalen doel redelijkerwijs onhaalbaar is. Partijen verplichten zich om met elkaar in overleg te treden en om zodoende (een) vervangende bepaling(en) op te stellen.

- 15.8 De Overeenkomst bevat geen derdenbedingen zoals bedoeld in artikel 6:253 BW, tenzij dit onder de noemer 'derdenbeding' uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 15.9 Bepalingen in de Overeenkomst die naar zijn aard bestemd zijn om voort te duren blijven van kracht, ook na het eindigen van de Overeenkomst.

Aldus overeengekomen en getekend

Amstelveen, [datum invullen]
SVB

[plaats], [datum invullen]
Opdrachtnemer

.....

[naam]

[functienaam]

.....

[naam]

[functienaam]