

Concept Raamovereenkomst
Uitbesteding afhandeling voice
klantcontact
tussen
CAK
en

<naam Opdrachtnemer>
met kenmerk INK25.005



Raamovereenkomst uitbesteding afhandeling voice klantcontact ARVODI-2018

Kenmerk: INK25.005

De ondergetekenden:

1. Het publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) met eigen rechtspersoonlijkheid CAK, gevestigd aan de Prinses Beatrixlaan 7, 2595 AK te Den Haag, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de Bestuurder, (COO) Marije Wolsink, hierna te noemen:

“Opdrachtgever”,

en

2. <volledige naam en rechtsvorm contractant>, gevestigd aan de <Adres>, <Postcode> te <Plaats>, te dezen vertegenwoordigd door de <Functie>, <Naam>, hierna te noemen:

“Opdrachtnemer”,

OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van Diensten op het gebied van uitbesteding afhandeling voice klantcontact gedurende een zekere tijd vaste afspraken met één (1) dienstverlener wil maken;
2. Opdrachtgever daartoe een Raamovereenkomst wil sluiten met een looptijd van twee (2) jaar met tweemaal een verlengingsoptie van één (1) jaar (hierna te noemen: de Raamovereenkomst)
3. Opdrachtgever heeft daartoe een Europese aanbesteding gehouden, op basis van de Inschrijvingsleidraad onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtnemer heeft op <Datum> een Inschrijving bij Opdrachtgever ingediend;
5. Opdrachtgever de inschrijving van Opdrachtnemer als de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft beoordeeld;
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.

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:

Diensten: de door Opdrachtnemer op basis van een onder deze Raamovereenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden op het gebied van uitbesteding afhandeling voice klantcontact.



Inschrijving: de in het kader van de (Europese) aanbesteding uitbesteding afhandeling voice klantcontact met kenmerk INK25.005 door Opdrachtnemer op basis van de Inschrijvingsleidraad ingediende inschrijving d.d. <datum>.

Inschrijvingsleidraad: de digitale vragenlijsten van Opdrachtgever, in TenderNed, d.d. 17 maart 2025 referentie INK25.005 waarin de deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van Diensten gedurende een bepaalde periode, de te volgen aanbestedingsprocedure en de selectie- en gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.

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



1. Voorwerp van de Raamovereenkomst

- 1.1. Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer opdracht tot het verrichten van Diensten overeenkomstig de door Opdrachtgever via TenderNed gepubliceerde Inschrijvingsleidraad 'uitbesteding afhandeling voice klantcontact' met kenmerk INK25.005, inclusief bijbehorende bijlages en formulieren, d.d. <datum>. Opdrachtnemer heeft hiertoe een offerte uitgebracht op <datum> met kenmerk:en aanvaardt bij dezen de Opdracht.
- 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;
 2. de Nota van Inlichtingen 2 d.d. <datum>
 3. de Nota van Inlichtingen 1 d.d. <datum>
 4. de ARVODI-2018;
 5. de Inschrijvingsleidraad d.d. <datum> met kenmerk INK25.005;
 6. de Inschrijving d.d. <datum>;
 7. [.....]
- 1.3. Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst opdrachten tot het verrichten van Diensten te verstrekken, 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 opdrachten die gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds worden gesloten.

2. Duur van de Raamovereenkomst

- 2.1. Deze Raamovereenkomst gaat in op 1 oktober 2025 en duurt voort tot en met 30 september 2027.

Na deze periode heeft Opdrachtgever het recht deze Raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van tweemaal een verlengingsoptie van één (1) jaar te verlengen.

Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien gebruik wordt gemaakt door Opdrachtgever van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie door Opdrachtgever niet wordt uitgeoefend eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de in de eerste zin van dit artikel bedoelde termijn / op dat moment geldende termijn.
 - 2.2. Indien binnen de looptijd van de Raamovereenkomst voor de derde achtereenvolgende meetperiode één of meer KPI's van KPI 1 "Kwaliteit van de dienstverlening" (zie SLA) niet word(t)(en) gehaald, is er sprake van een 'continu falen'. In dit geval behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om een onmiddellijk opeisbare boete op te leggen. De hoogte van de boete is 10% van het bij Opdrachtnemer gevraagde uren maal het overeengekomen productief uurtarief van een medewerker. Dit wordt berekend over de periode van falen.
- De boete komt Opdrachtgever toe, onverminderd alle andere rechten of vorderingen, daaronder mede begrepen:
- a. zijn vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichting tot het verrichten van de

Paraaf Opdrachtgever:

Kenmerk: INK25.005

Paraaf Opdrachtnemer:



Diensten;
b. zijn recht op schadevergoeding.

De boete wordt verrekend met de door Opdrachtgever verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan.

3. Prijs en overige financiële bepalingen

- 3.1. Opdrachtnemer verricht de Diensten tegen het uurtarief zoals vermeld in het door Opdrachtnemer ingediende prijzenblad d.d..... 2025 met kenmerk ... Het uurtarief per prijscomponent is € ... voor een productief uur, € ... voor training en € ... per uur voor de implementatie, waarbij de uren voor de implementatie zijn gemaximeerd op het aantal ingevuld in het prijzenblad. Het uurtarief is exclusief btw en inclusief reis-, verblijf-, rapportage- en eventuele overige kosten. Opdrachtnemer mag gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geen andere kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever, dan die zijn opgenomen in het prijzenblad. Tenzij anders besloten door Opdrachtgever.
- 3.2. 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.
- 3.3. De prijs heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van deze Raamovereenkomst te verrichten Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen.
- 3.4. De tarieven kunnen vanaf 1 oktober 2026 éénmaal per jaar worden bijgesteld met een percentage gelijk aan het CBS-prijsindexcijfer cao lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening, met in beginsel een maximum van 5%. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van juli gehanteerd, waarbij het indexcijfer van de ingangsdatum zijnde 1 oktober 2025 van het contract wordt gesteld op 100 (2020 = 100). Als blijkt dat het indexcijfer met meer dan 5% is gestegen en Opdrachtnemer aanspraak wil maken op een hogere indexatie (maximaal de hoogte van het gepubliceerde indexcijfer), dient Opdrachtnemer op basis van een openboekcalculatie aan te tonen dat de kosten van Opdrachtnemer voor de gecontracteerde dienstverlening daadwerkelijk met meer dan 5% zijn gestegen. Op basis hiervan kan Opdrachtgever besluiten alsnog een hogere indexatie toe te kennen.

Opdrachtnemer dient hiertoe uiterlijk drie (3) maanden voor de betreffende datum een onderbouwd verzoek in bij Opdrachtgever. Indien het verzoek na deze datum wordt ingediend, vervalt het recht tot indexering. Opdrachtnemer kan de indexatie pas doorvoeren ná schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.
- 3.5. In afwijking van hetgeen in artikel 17.1 van de ARVODI-2018 is bepaald over elektronisch factureren, zendt Opdrachtnemer de facturen onder vermelding van bovengenoemd contractnummer en de in artikel 4.1 genoemde Contactpersoon voor Opdrachtgever aan: financiele-administratie@hetcak.nl
- 3.6. Betaling vindt plaats na uitvoering van de Diensten.



4. **Contactpersonen / Projectleiders**

- 4.1. Contactpersoon voor Opdrachtgever is <naam contactpersoon>, <functie contactpersoon>, contactgegevens contactpersoon>.
Contactpersoon voor Opdrachtnemer is <naam contactpersoon>, <functie contactpersoon>, contactgegevens contactpersoon>.
- 4.2. Ten minste eenmaal per maand vindt overleg plaats tussen de contactpersonen van Partijen over de wijze waarop deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd.
- 4.3. Projectleider bij Opdrachtgever is
Projectleider bij Opdrachtnemer is

5. **Tijden en plaats werkzaamheden**

- 5.1. Partijen verplichten zich het Personeel van de andere Partij toegang te verlenen tot de plaats waar de werkzaamheden verband houdend met de in de Raamovereenkomst 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 opdracht tot het verrichten van Diensten zijn uitsluitend van toepassing de ARVODI-2018 (Bijlage 1), voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.
- 6.2. Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen welke ingevolge artikel 13 van de ARVODI-2018 op hem en zijn Personeel rusten, is Opdrachtnemer een boete verschuldigd van € 7000,- per gebeurtenis.

7. **Integriteitsverklaring**

- 7.1. Opdrachtnemer verklaart dat hij ter verkrijging van de opdracht Personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of 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.

8. **Slotbepaling**

- 8.1. Afwijkingen van deze Raamovereenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 8.2. 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 Nadere Overeenkomst.



Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

CAK

Plaats: Den Haag

Datum:-.....-.....

<naam Opdrachtnemer>

Plaats:-.....-.....

Datum:-.....-.....

<naam ondertekenaar>

<functienaam ondertekenaar>

<naam ondertekenaar>

<functienaam ondertekenaar>

Bijlagen:

1. ARVODI-2018;
2. Nota van Inlichtingen d.d. <datum>;
3. Inschrijvingsleidraad: Export Vragenlijsten en bijlagen TenderNed;
4. Inschrijving Opdrachtnemer: Inge vulde Vragenlijsten en bijlagen.