



<logo Opdrachtnemer>

Raamovereenkomst

op basis van de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten 2023

tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

Couverteeroplossing en aanverwante dienstverlening

met kenmerk

SvdM. 2025.0361



<logo Opdrachtnemer>

DE ONDERGETEKENDEN,

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), zelfstandig bestuursorgaan op grond van artikel 2 van Wet structuur Uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, gevestigd aan de La Gardiaweg 94-114, 1043 DL te Amsterdam, ingeschreven onder KVK-nummer 34360247, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer Gerben Rozendaal, Hoofd Inkoop, hierna te noemen: Opdrachtgever

en

<Volledige naam en rechtsvorm Opdrachtnemer>, gevestigd te <adres en plaats>, ingeschreven onder KVK-nummer <nummer>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam ondertekenaar>, <functie>, hierna te noemen: Opdrachtnemer

Hierna gezamenlijk te noemen: Partijen.

OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgever over de uitvoering van Diensten op het gebied van Couverteeroplossing en aanverwante dienstverlening gedurende een zekere tijd vaste afspraken met Opdrachtnemer wil maken;
2. Opdrachtgever daartoe een overeenkomst wil sluiten, waarin de voorwaarden voor alle door Opdrachtgever gedurende die looptijd te verstrekken opdrachten tot het verrichten van Couverteeroplossing en aanverwante dienstverlening zijn vastgelegd (hierna te noemen: Raamovereenkomst);
3. Een Europese aanbesteding voor de gunning van deze Raamovereenkomst heeft plaatsgevonden op basis van het Beschrijvend document onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtgever heeft de Inschrijving van Opdrachtnemer als de inschrijving met de laagste prijs beoordeeld en dat Opdrachtnemer in staat en bereid is de Diensten uit te voeren.



<logo Opdrachtnemer>

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 Inkoopvoorwaarden Diensten UWV 2023, hierna te noemen 'Algemene voorwaarden', voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten. In afwijking daarvan of in aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Raamovereenkomst verstaan:

Beschrijvend document: het document van Opdrachtgever d.d. xx-xx-2026 kenmerk SvdM. 2025.0361 waarin de deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van Diensten gedurende een bepaalde periode, de te volgen aanbestedingsprocedure, eisen en gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.

Diensten: de door Opdrachtnemer op basis van deze Raamovereenkomst te verrichten werkzaamheden op het gebied van Couverteeroplossing en aanverwante dienstverlening en zoals is uitgewerkt in artikel 1.1.

Inschrijving: de in het kader van de (Europese) aanbesteding Couverteeroplossing en aanverwante dienstverlening met kenmerk SvdM. 2025.0361 door Opdrachtnemer op basis van het Beschrijvend document ingediende inschrijving d.d. xx-xx-2026.

ARTIKEL 1. - ONDERWERP VAN DE RAAMOVEREENKOMST

- 1.1 Deze Raamovereenkomst heeft betrekking op alle door Opdrachtgever af te nemen en door Opdrachtnemer te leveren Diensten, de opdracht bestaat uit: één (1) couverteermachine te kopen inclusief software en onderhoud die voldoet aan de eisen zoals beschreven in het Programma van Eisen (Bijlage 1) en de huidige drie (3) couverteermachines af te voeren (verkopen).
- 1.2 De in dit artikel genoemde documenten vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, gaat het eerder genoemde document boven het later genoemde:
 1. Deze Raamovereenkomst;
 2. Nota van Inlichting(en);
 3. De Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO);
 4. Het Dossier Financiële Afspraken (DFA);
 5. De Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV 2023;
 6. De Service Level Agreement (SLA);
 7. Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen;
 8. De Inschrijving inclusief bijlagen;
- 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 dus geen enkele aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten tot het verrichten van Diensten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.

ARTIKEL 2. - INWERKINGTREDING EN DUUR VAN DE RAAMOVEREENKOMST

- 2.1 De Raamovereenkomst gaat in op 1 september 2026 en eindigt op 31 augustus 2030.
- 2.2 Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst tussentijds opzeggen tegen het einde van het tweede contractjaar. Opdrachtgever zal van een dergelijke beëindiging tenminste drie maanden voordat deze beëindiging plaats zal vinden schriftelijk mededeling en onderbouwing doen aan Opdrachtnemer.
- 2.3 De implementatie dient op 1 november 2026 volledig en succesvol te zijn voltooid.



<logo Opdrachtnemer>

- 2.4 Opdrachten op basis van deze Raamovereenkomst dienen volledig te worden uitgevoerd, ook als daarmee de einddatum van deze Raamovereenkomst wordt overschreden. Voor deze opdrachten blijven de condities van deze Raamovereenkomst gelden tot de opdracht volledig is uitgevoerd.
- 2.5 In aanvulling op het bepaalde in artikel 30 van de Algemene voorwaarden kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen, indien de maximale hoeveelheid en/of waarde, zoals bedoeld in de aanbestedingsstukken, is bereikt of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking kan worden overschreden. Opdrachtgever hoeft Opdrachtnemer op geen enkele wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Overeenkomst.

ARTIKEL 3. - PRIJS EN OVERIGE FINANCIËLE BEPALINGEN

- 3.1 Opdrachtnemer is verplicht om de overeengekomen Diensten aan Opdrachtgever te leveren tegen het daarvoor overeengekomen tarief. Opdrachtgever verplicht zich om aan Opdrachtnemer, conform de overeengekomen (uur)tarieven een vergoeding te betalen voor de daadwerkelijk geleverde Diensten per maand op basis van nacalculatie. Dit tarief is inclusief eventuele benodigde materialen, eventuele reis- en transportkosten en alle eventueel bijkomende kosten en exclusief btw.

Partijen hebben de afgesproken tarieven en financiële bepalingen vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken, Bijlage 7.
- 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 overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Raamovereenkomst. .



<logo Opdrachtnemer>

ARTIKEL 4. - CONTACTPERSONEN

4.1 Contactpersoon namens Opdrachtgever is de Contract- en Leveranciersmanager.

Contactpersonen namens Opdrachtgever zijn:

Contactpersoon	Taken en bevoegdheden	Contactgegevens (e-mail / telefoonnummer)
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>	<in te vullen na gunning>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>	<in te vullen na gunning>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>	<in te vullen na gunning>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>	<in te vullen na gunning>

Contactpersoon namens Opdrachtnemer is <Functie>.

Contactpersonen namens Opdrachtnemer zijn:

Contactpersoon	Taken en bevoegdheden	Contactgegevens (e-mail / telefoonnummer)
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>	<in te vullen na gunning>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>	<in te vullen na gunning>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>	<in te vullen na gunning>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>	<in te vullen na gunning>

De contactpersonen zijn gerechtigd afspraken te maken op het operationele vlak, maar zij zijn niet bevoegd wijzigingen in deze Raamovereenkomst aan te brengen.

4.2 Ten minste tweemaal per jaar vindt overleg plaats tussen de contactpersonen van Partijen over de wijze waarop deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd.



<logo Opdrachtnemer>

ARTIKEL 5. – GOVERNANCESTRUCTUUR

5.1 Overleg tussen de contactpersonen van Partijen vindt plaats zoals in onderstaande tabel is opgenomen. Alle overleggen vinden plaats op initiatief van Opdrachtgever. Een verslag van het gesprek wordt binnen twee werkdagen door Opdrachtnemer opgesteld en gedeeld.

Overleg	Frequentie	Opdrachtgever	Vaste agendapunten
Implementatie overleg (Gedurende de implementatiefase zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aanwezig zijn bij overleggen over de implementatie welke gepland worden door Opdrachtgever)	Nader te bepalen, na gunning	<ul style="list-style-type: none"> Teammanager P&C Business proces consultant Contract en leveranciersmanager Inkoopadviseur Deelnemers Aanbestedingsteam (indien gewenst) 	<ul style="list-style-type: none"> Kennismaking; Contractoverdracht (kick-off); Scope, doelstelling en looptijd; Aansluiting leverancier op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie); Tarieven; Governancestructuur; Services level agreement; Communicatieplan- en richtlijnen; BVO; Plan van aanpak SROI; Implementatieplan/acties.
		Opdrachtnemer <naam functie>	
Operationeel overleg	Nader te bepalen, na gunning	Opdrachtgever	<ul style="list-style-type: none"> De diensten/services die de betreffende opdrachtnemer levert; Een RACI-tabel waarin de demarcatie van verantwoordelijkheden is vastgelegd; De overeengekomen Service Levels; Een communicatie- en escalatiematrix; Proces en formaat van rapportages; Klachten en storingen; Operationele processen; Organisatieontwikkelingen (korte termijn).
		<ul style="list-style-type: none"> Business proces consultant (BPC) Team manager P&C Operators 	
Tactisch overleg (voortgang contract)	Nader te bepalen, na gunning	Opdrachtnemer	<ul style="list-style-type: none"> Rapportages; KPI's; Evaluatie Raamovereenkomst en samenwerking; Monitoren van PvE; Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening; Issues; Social Return; Efficiency voorstellen.
		<ul style="list-style-type: none"> Teammanager P&C Contract- en leveranciersmanager 	
		Opdrachtgever	



<logo Opdrachtnemer>

MFT (Multifunctioneel/strategisch team) Overleg	Nader te bepalen, na gunning	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teammanager P&C ▪ Business security officier ▪ Categorie Manager ▪ Contract- en leveranciersmanager 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jaarlijkse doelstellingen omtrent dienstverlening; ▪ Structurele wijzigingen in klantvraag; ▪ KPI Rapportages (CLM); ▪ Organisatieontwikkelingen (lange termijn); ▪ Informatie, Beveiliging en Privacy (IBP); ▪ BVO; ▪ Structurele klachten.
		Opdrachtnemer	
		<naam functie>	

ARTIKEL 6. - KLACHTEN EN ESCALATIE

6.1 Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever en via e-mail gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen 24 uur bevestiging aan UWV met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht/incidenten wordt opgelost. Klachten worden binnen twee werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van twee werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgave van reden aan de contactpersoon van UWV gemeld met opgave van oplossingstermijn.

Indien Opdrachtnemer een klacht heeft over het opdrachtgeverschap, kan deze door Opdrachtnemer gemeld worden bij de operationele contactpersoon en/of contract- en leveranciersmanager van Opdrachtgever.

6.2 Indien de klachtenprocedure onder 6.1 niet leidt tot een oplossing van de klacht, dan treedt onderstaande escalatieprocedure in werking.

Niveau escalatie	Onderwerp	Contactpersonen
Niveau 1	Verschil van mening over de uitvoering van de dienstverlening of over de samenwerking. Als Opdrachtgever en Opdrachtnemer er niet uit komen, wordt dit direct doorgezet naar niveau 2.	Teammanager Operations <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 2	Binnen 3 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen. Lukt het niet binnen 7 werkdagen tot een oplossing te komen, wordt dit doorgezet naar niveau 3.	Contract- en Leveranciersmanager <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	Contract- en Leveranciersmanager/ (gedelegeerde) contracteigenaar <Functie Opdrachtnemer>

ARTIKEL 7. - SOCIAL RETURN

7.1 Opdrachtnemer besteedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst 2% van de gerealiseerde opdrachtwaarde aan Social Return, zoals beschreven in het Beschrijvend document Bijlage 3 Bouwblokkenmethode.

ARTIKEL 8. - OVERIGE VOORWAARDEN



<logo Opdrachtnemer>

- 8.1 Op deze Raamovereenkomst en de opdracht tot het verrichten van Diensten zijn uitsluitend van toepassing de Algemene voorwaarden, voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.

ARTIKEL 9. - AUDIT

- 9.1 Opdrachtgever heeft het recht om in overleg specifieke audits uit te (laten) voeren, bij Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld met betrekking tot een bepaald onderdeel van de dienstverlening, of de naleving van wettelijke verplichtingen door Opdrachtnemer waarvoor Opdrachtgever, bij niet naleving door Opdrachtnemer, het risico loopt door derden te worden beboet of aansprakelijk worden gesteld. Opdrachtnemer verleent hiervoor alle noodzakelijke medewerking, waaronder het verlenen van toegang tot bedrijfslocaties en het verstrekken van verzochte informatie.
- 9.2 Deze medewerking verleent Opdrachtnemer ook voor de uitvoering van IT-audits ten behoeve van de jaarverslaglegging, of het wettelijke toezichtregime vanuit de toezichthouders van Opdrachtgever. De verdeling van de aan de audit verbonden kosten is onderdeel van het voorafgaand overleg. Het uitgangspunt is dat deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer zijn, indien uit de audit blijkt dat sprake was van substantiële tekortkoming aan de kant van Opdrachtnemer.

ARTIKEL 10. - EXIT BEPALING

- 10.1 Bij beëindiging van deze Raamovereenkomst, op welke wijze dan ook, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van de Diensten aan Opdrachtgever dan wel aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde, zodat overdracht op de kortst mogelijke termijn mogelijk is en de continuïteit van de Diensten aan Opdrachtgever maximaal gewaarborgd wordt.

ARTIKEL 11. - SLOTBEPALING

- 11.1 Afwijkingen van deze Raamovereenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 11.2 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.



<logo Opdrachtnemer>

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

Plaats: Amsterdam

Plaats:

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

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

UWV, namens deze

<Naam Opdrachtnemer>, namens deze

Dhr. G. van Rozendaal
Hoofd Inkoop

<Naam gevolmachtigde>
<Functie gevolmachtigde>

BIJLAGEN

1. Deze Raamovereenkomst;
2. Nota van Inlichting(en);
3. De Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO);
4. Het Dossier Financiële Afspraken (DFA);
5. De Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV 2023;
6. De Service Level Agreement (SLA);
7. Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen;
8. De Inschrijving inclusief bijlagen;