Bijlage A – concept v1.2
Raamovereenkomst
op basis van de ARVODI-2025

tussen

het ministerie van Buitenlandse Zaken
Hoofddirectie Consulaire en Visumzaken

en

<Opdrachtnemer>

inzake

Ondersteunend Facilitair Contactcenter
NederlandWereldwijd (NWW)

met kenmerk
201865003.001.143

Raamovereenkomst ARVODI-2025 inzake 'Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)'

Contractnummer: 201865003.001.143
Verplichtingennummer: <…>

NAW-gegevens:
<Naam>
<Adres>
<Postcode>

IBAN-code: <…>
BIC code: <…>
KvK-nummer: <…>
KvK-vestigingsnummer: <…>

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag,
   hierbij vertegenwoordigd door de ministerie van Buitenlandse Zaken, Hoofddirectie Consulaire en Visumzaken,
   namens deze,
   <functienaam en naam ondertekenaar>,
   hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. <volledige naam en rechtsvorm contractant>, (statutair) gevestigd te <plaatsnaam>,
   hierbij vertegenwoordigd door, <functienaam en naam ondertekenaar>,
   hierna te noemen: Opdrachtnemer.

Hierna gezamenlijk te noemen: de Partijen.

OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van Diensten op het gebied van ondersteunend facilitair Contactcenter gedurende een zekere tijd vaste afspraken met één dienstverleners wil maken;

2. een Europese aanbesteding voor de gunning van de deelname aan deze Raamovereenkomst heeft plaatsgevonden op basis van het Beschrijvend document onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;

3. Opdrachtgever de Inschrijving van Opdrachtnemer als de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft beoordeeld;

4. in deze Raamovereenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle opdrachten tot het verrichten van Diensten die Opdrachtgever voornemens is om uit te laten voeren gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.

KOMEN OVEREEN:

In deze Raamovereenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. De betekenis van deze begrippen is vermeld in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het uitvoeren van Diensten 2025 (ARVODI-2025). In aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Raamovereenkomst verstaan:

Aanbestedingsstukken: alle stukken die door Opdrachtgever zijn opgesteld voor de aanbesteding.

Inschrijving: de in het kader van de Europese aanbesteding Ondersteunend Facilitair Contactcenter met kenmerk 201865003.001.143 door Opdrachtnemer ingediende inschrijving van <datum> met kenmerk <kenmerk>.

Opdrachtbrief: de opdrachtbrief tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het uitvoeren van extra of fallback/crisis Diensten.

Offerte: een aanbieding van Opdrachtnemer tot het uitvoeren van extra of fallback/crisis Diensten.

Extra of fallback/crisis Diensten: een verzoek van Opdrachtgever (via mail of telefonisch) tot het uitbrengen van een Offerte bij een extra opdracht of crisissituatie.

1. Voorwerp van de RaamOvereenkomst

1.1. Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer opdracht tot het verrichten van Diensten voor ondersteunend facilitair Contactcenter overeenkomstig de op basis van het Beschrijvend document van Opdrachtgever van <datum> met kenmerk 201865003.001.143 (Bijlage 1), door Opdrachtnemer uitgebrachte Inschrijving van <datum> (Bijlage 2), welke opdracht Opdrachtnemer bij dezen aanvaardt, een en ander voor zover daarvan niet in deze Raamovereenkomst wordt afgeweken.

1.2. Op deze Raamovereenkomst en Opdrachtbrieven zijn uitsluitend van toepassing de ARVODI-2025 (al in het bezit van Partijen), tenzij daarvan in deze Raamovereenkomst wordt afgeweken. De (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer zijn niet van toepassing.

1.3. De volgende documenten vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Als deze documenten elkaar tegenspreken, gaat het eerdergenoemde document boven het later genoemde:
   1. Nota van Inlichtingen;
   2. deze Raamovereenkomst;
   3. de Verwerkersovereenkomst;
   4. de ARVODI-2025;
   5. het Beschrijvend document inclusief Bijlagen;
   6. Inschrijving inclusief Bijlagen.

1.4. De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op alle opdrachten, die middels een Opdrachtbrief/Opdrachtbevestiging worden vastgelegd.

1.5. Afwijkingen van deze Raamovereenkomst of een Opdrachtbrief zijn alleen bindend als Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk of per e-mail zijn overeengekomen. Door ondertekening van deze Raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte afspraken ten aanzien van de Diensten.

1.6. In een Opdrachtbrief wordt vastgelegd met betrekking tot welke specifieke Diensten en gedurende welke periode de desbetreffende Opdrachtbrief wordt aangegaan.

2. Duur van de Raamovereenkomst

2.1. De Raamovereenkomst komt tot stand door ondertekening van de Overeenkomst door Partijen.

2.2. De Raamovereenkomst heeft een looptijd van <datum> tot en met <datum>.
Daarna is er de (eenzijdig door Opdrachtgever uit te oefenen) mogelijkheid tot verlenging. Opdrachtgever verlengt de Raamovereenkomst maximaal twee (2) keer voor maximaal 12 maanden per keer. Een verlenging wordt uiterlijk 6 maanden voor de betreffende einddatum door Opdrachtgever schriftelijk aangekondigd. De looptijd inclusief verlengingen is tot en met <datum>. Als Opdrachtgever de verlengingsoptie niet gebruikt eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële of op dat moment geldende termijn.

2.3. Als deze Raamovereenkomst om welke reden dan ook eindigt, blijven de rechten en verplichtingen uit een Opdrachtbrief van kracht.

2.4. In aanvulling op het bepaalde in artikel 21 van de ARVODI-2025 kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk of per e-mail opzeggen als de maximale hoeveelheid en/of waarde zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken is bereikt, of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking kan worden overschreden. Opdrachtgever hoeft Opdrachtnemer niet schadeloos te stellen voor de gevolgen van het opzeggen van de Raamovereenkomst.

3. Gunning bij fallback, crisis of plan- en onplanbare Diensten

3.1. Opdrachtnemer is verplicht om binnen 24 uur na ontvangst van de Offerteaanvraag (per mail of telefonisch), een Offerte uit te brengen die voldoet aan de bepalingen in deze Raamovereenkomst. Aan het verkrijgen van een Offerte zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. Opdrachtverlening gebeurd via een Opdrachtbrief.

3.2. De Offerte mag niet minder gunstig zijn dan de Inschrijving. Mogelijk aantoonbaar meer inzet wordt achteraf verrekend.

3.3. Opdracht en gunning voor fallback, crisis of plan- en onplanbare Diensten gebeurt door een Opdrachtbrief.

4. Prijs en overige financiële bepalingen

4.1. Opdrachtnemer declareert het maandbedrag en de geoffreerde en werkelijk aantal bestede uren met betrekking tot de op grond van de Overeenkomst uitgevoerde Diensten per maand op nacalculatiebasis tegen het in de Overeenkomst opgenomen dag-/uurtarief. Zie Bijlage 3 Prijzenblad voor de tareiven.

4.2. Als Opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, kan Opdrachtnemer deze btw niet alsnog in rekening brengen.

4.3. De in artikel 4.1 van deze Raamovereenkomst bedoelde prijs heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst en Bestelopdrachten uit te voeren Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen en is inclusief eventuele reis- en verblijfskosten en alle eventueel bijkomende kosten en exclusief btw.

4.4. De overeengekomen (maximum) tarieven staan vast gedurende de eerste 12 maanden van de Overeenkomst. Daarna kunnen de overeengekomen tarieven en prijzen éénmaal per 12 maanden geïndexeerd worden. De eerste indexering kan plaatsvinden ingaande <datum>.

Voor het indexeren geldt de jaar op jaar methode. De peilmaand ten behoeve van het bepalen van de indexatie is <maand> en het voorstel dient uiterlijk <maand> ingediend te zijn.

Indien Opdrachtnemer gebruik wil maken van de mogelijkheid tot indexatie, dient hij een onderbouwd voorstel voor nieuwe tarieven in, waarbij Opdrachtnemer gebruik maakt van de volgende index: *CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening (2020=100)*. Indien van toepassing gelden altijd de eerst-gepubliceerde cijfers. De Opdrachtnemer hanteert de onderstaande rekenmethode, waarbij het indexeringspercentage wordt afgerond op één (1) decimaal:

$$\frac{\text{Indexcijfer (nieuw)} - \text{Indexcijfer (oud)}}{\text{Indexcijfer (oud)}} \text{ x } 100$$

De Opdrachtnemer voegt een schermafdruk van de gebruikte gegevens toe ter onderbouwing. Opdrachtnemer stuurt dit voorstel, voorzien van contractnaam en -kenmerk naar het volgende emailadres: ….@buza.nl

De indexering is pas van kracht nadat Opdrachtgever schriftelijk instemt met het ingediende voorstel. Voorwaarde is dat de levering of dienstverlening over de voorgaande periode conform de gemaakte afspraken plaatsvond. Indien Opdrachtnemer te laat is met zijn voorstel wordt er slechts geïndexeerd over de resterende tijd; er wordt niet met terugwerkende kracht geïndexeerd.

4.5. De indexering geldt uitsluitend voor de (plafond)tarieven zoals bedoeld in artikel 4.1, ten behoeve van deze Raamovereenkomst en Bestelopdrachten die worden uitgebracht/afgesloten nadat de indexering van kracht is. De indexering is niet van toepassing op reeds uitgebrachte Bestelopdrachten.

Opdrachtnemer is verplicht de factuur als e-factuur in te dienen. Vermeld op de e-factuur altijd de orderreferentie (verplichtingnummer of inkoopordernummer) welke op de bestelorder, opdrachtbevestiging of getekende Overeenkomst is vermeld. Neem de orderreferentie exact over, zonder toevoegingen of wijzigingen. Alleen dan kan de e-factuur worden verwerkt.

Gebruik voor het indienen van de e-factuur aan ministerie van Buitenlandse Zaken, Hoofddirectie Consulaire en Visumzaken het volgende organisatie-identificatienummer (OIN): <OIN-nummer>.

5. Contactpersonen

5.1. Contactpersoon namens Opdrachtgever is Marije Hofman, telefonisch bereikbaar via 06 - 25725458 en per e-mail via marije.hofman@minbuza.nl.

Contactpersoon namens Opdrachtnemer is <naam>, telefonisch bereikbaar via <telefoonnummer> en per e-mail via <e-mailadres>.

5.2. In afwijking van het bepaalde in artikel 8.2 van de ARVODI-2025 binden de genoemde contactpersonen Partijen niet.

6. Social return

6.1. Opdrachtnemer besteedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst jaarlijks 5% van de opdrachtwaarde aan social return zoals beschreven in het Beschrijvend document.

7. Integriteit

7.1. Opdrachtnemer verklaart dat aan Personeel van Opdrachtgever geen voordeel is of wordt gegeven in het kader van de gunning van deze Raamovereenkomst en ook niet in het kader van het verkrijgen van Bestelopdrachten tot het uitvoeren van Diensten.

8. Intellectuele eigendomsrechten

8.1. Zoals bepaald in de artikelen 23.1, 23.4 en 23.5 van de ARVODI-2025 worden de auteursrechten en databankrechten die kunnen worden uitgeoefend ten aanzien van de resultaten van de Diensten overgedragen aan Opdrachtgever.

9. Informatieverplichting en audit

9.1. Kwaliteitsborging is een aspect van het kwaliteitsmanagement van Opdrachtnemer en maakt onderdeel uit van de Overeenkomst. In het kader van kwaliteitsborging treft Opdrachtnemer maatregelen die Opdrachtgever het vertrouwen geven dat het overeengekomen gebruik van de Diensten kan worden gemaakt. Opdrachtnemer treft deze maatregelen uit eigen beweging.

9.2. Opdrachtnemer stelt alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit deze Overeenkomst zijn en worden nagekomen.

9.3. Als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven kan Opdrachtgever een audit (laten) uitvoeren. Opdrachtnemer verleent alle medewerking aan audits, waaronder begrepen audits bij Personeel van Opdrachtnemer, tenzij dit in redelijkheid niet van Opdrachtnemer

kan worden verwacht.

9.4. Partijen dragen zelf de kosten die zij maken in verband met de in dit artikel bedoelde informatieverstrekking en audits, waaronder begrepen de kosten van door hen ingeschakelde derden.

9.5. Opdrachtgever kan naar aanleiding van de op grond van dit artikel verkregen informatie op elk moment nadere maatregelen voorstellen. Opdrachtnemer moet die maatregelen in redelijkheid uitvoeren.

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

Plaats: Den Haag	Plaats: ……
Datum: ……-……-2027	Datum: ……-……-2027
Ministerie van Buitenlandse Zaken, Hoofddirectie Consulaire en Visumzaken,	<naam Opdrachtnemer>,
namens deze,	namens deze,
<functie gevolmachtigde>,	<functie gevolmachtigde>,
<Naam gevolmachtigde>	<Naam gevolmachtigde>

Bijlagen (reeds in het bezit van Partijen):
1. Beschrijvend document inclusief Bijlagen van <datum> met kenmerk 201865003.001.143;
2. Inschrijving inclusief Bijlagen van <datum> met/zonder kenmerk <kenmerk>;
3. ARVODI-2025;
4. Verwerkersovereenkomst ARVODI-2025 met kenmerk 201865003.001.143_A.