<logo Opdrachtnemer>

Raamovereenkomst

op basis van de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten 2026

tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

Intern klantonderzoek

met kenmerk

YM.2026.1232

<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 Guardiaweg 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 intern klantonderzoek, zoals beschreven in het Beschrijvend document met kenmerk YM.2026.1232 en de erbij horende bijlagen, 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 intern klantonderzoek 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 de Inschrijving van Opdrachtnemer als de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft beoordeeld en dat Opdrachtnemer in staat en bereid is de Diensten uit te voeren.

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 2026, 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. <datum> kenmerk YM.2026.1232 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 intern klantonderzoek en zoals is uitgewerkt in paragraaf 1.1.

Inschrijving: de in het kader van de Europese aanbesteding intern klantonderzoek met kenmerk YM.2026.1232 door Opdrachtnemer op basis van het Beschrijvend document ingediende inschrijving d.d. <datum>.

Offerte: een aanbieding tot het verrichten van Diensten die Opdrachtnemer naar aanleiding van een Nadere offerteaanvraag uitbrengt aan Opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst.

Nadere offerteaanvraag: een uitnodiging door Opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst tot het uitbrengen van een Offerte voor een opdracht tot het verrichten van Diensten.

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: het periodiek onderzoeken van de de tevredenheid, door middel van kwalitatief en kwantitatief onderzoek, bij de interne klanten van UWV.

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 2026;
6. De Service Level Agreement (SLA);
7. Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen;
8. De Inschrijving inclusief bijlagen;
9. Nadere offerteaanvraag;
10. De Offerte.

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 16 maart 2027 en eindigt op 15 maart 2028.

2.2 UWV kan de Raamovereenkomst verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. Een verlenging van de overeenkomst kan maximaal drie (3) keer voor maximaal 12 maanden per verlenging.

Na het einde van de initiële looptijd zoals genoemd in artikel 2.1 kan UWV de Raamovereenkomst tussentijds beëindigen. Opdrachtgever zal van een dergelijke beëindiging tenminste drie (3) maanden van te voren schriftelijk mededeling en onderbouwing doen aan Opdrachtnemer.

2.3 De implementatie dient op 16 mei 2026 volledig te zijn voltooid.

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 kwartaal op basis van nacalculatie. Dit tarief is inclusief eventuele benodigde materialen, eventuele reis- en verblijfskosten en alle eventueel bijkomende kosten en exclusief btw.

Het overeengekomen tarief per Dienst behorende bij deze Raamovereenkomst is:

Dienst	Tarief excl. btw	Btw-Tarief
Senior functionaris	€ uurtarief	21%
Medior functionaris	€ uurtarief	21%
Junior functionaris	€ uurtarief	21%
Programmeur	€ uurtarief	21%

Partijen hebben de afgesproken prijzen en financiële bepalingen ook vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken, Bijlage 10.

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.

ARTIKEL 4. - SOCIAL RETURN

Opdrachtnemer besteedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde aan Social Return, zoals beschreven in de Service Level Agreement (bijlage 14), het Beschrijvend document en Bijlage 13 handleiding sociale return voor leverancier van UWV.

ARTIKEL 5. - OVERIGE VOORWAARDEN

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 6. - AUDIT

Opdrachtgever heeft het recht om in overleg specifieke audits uit te (laten) voeren, bij Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld met betrekking tot een bepaald onderdeel van de door Opdrachtnemer uit te voeren Diensten, 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.

ARTIKEL 7. - EXIT BEPALING

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 8. - SLOTBEPALING

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

12.2 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
Gerben 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 2026
6. De Service Level Agreement (SLA);
7. Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen;
8. De Inschrijving inclusief bijlagen;
9. UWV MVO Gedragscode voor Leveranciers