

ANNEX B

RAAMOVEREENKOMST INZAKE IDIENSTEN IN HET KADER VAN HET PROGRAMMA ICENTRALE (PERCELEN <PERCELEN>)



Versie:	0.9
Datum:	1 mei 2019
Auteur:	Landelijk programma iCentrale, in overleg met het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, DG Mobiliteit
Kenmerk:	TenderNed 218542

Raamovereenkomst inzake iDiensten in het kader van het Programma iCentrale (percelen <percelen>)

De ondergetekenden:

- 1 Provincie Noord-Holland, gevestigd te (2012 HR) Haarlem, aan de Dreef 3, en kantoorhoudende te (2012 DE) Haarlem, aan het Houtplein 33, (met als postadres: Postbus 3007, 2001 DA Haarlem) te dezen krachtens het Besluit van de commissaris van de Koning van 5 december 2017, 1016369/1016379, tot wijziging van het Besluit mandaat, volmacht en machtiging commissaris van de Koning van Noord-Holland, rechtsgeldig vertegenwoordigd door mw. mr. R. Bergkamp, Algemeen Directeur;
- 2 <Deelnemende DCO>, gevestigd te <plaats>, te dezen vertegenwoordigd door <functienaam en naam ondertekenaar>,
- 3 <Deelnemende DCO>, gevestigd te <plaats>, te dezen vertegenwoordigd door <functienaam en naam ondertekenaar>,
- 4 <Deelnemende DCO>, gevestigd te <plaats>, te dezen vertegenwoordigd door <functienaam en naam ondertekenaar>,

hierna zowel afzonderlijk als gezamenlijk te noemen: Opdrachtgever,

en

- 5 <volledige naam en rechtsvorm Wederpartij>, (statutair) gevestigd te <plaats>, te dezen vertegenwoordigd door <functie> <naam ondertekenaar>

hierna te noemen: Wederpartij,

Opdrachtgever en Wederpartij hierna afzonderlijk respectievelijk gezamenlijk ook wel te noemen: Partij respectievelijk Partijen,

Overwegen:

Organisatie en doelstelling Aanbesteding

- a De Provincie Noord-Holland voert samen met verschillende Decentrale Overheden het landelijke programma iCentrale uit, waarvan de Aanbesteding onderdeel uitmaakt.
- b In Nederland voeren verschillende Decentrale Overheden zelfstandig activiteiten uit voor bewaking en centrale bediening van onder meer tunnels, bruggen en sluizen, verkeersmanagement, stadstoezicht en crowdmanagement. Het doel van het landelijke programma iCentrale is om dit efficiënter te doen door het combineren en integreren van deze activiteiten voor verschillende Decentrale Overheden in een iCentrale.
- c Binnen het landelijke programma iCentrale zijn verschillende iDiensten uitgewerkt om te voorzien in de behoeften van Decentrale Overheden. In totaal zijn er 19 iDiensten die in de Aanbesteding verdeeld zijn over 19 percelen zoals beschreven in het Bestek.

Verloop van de Aanbesteding

- d Opdrachtgever is in verband met hetgeen hiervoor is overwogen, overgegaan tot het uitvoeren van de Aanbesteding door middel van een Europese openbare procedure. De aankondiging van deze Aanbesteding is op <datum> gepubliceerd onder nummer <S-nummer>.
- e Wederpartij heeft ter beantwoording van de Aanbesteding op <datum> haar Inschrijving ingediend bij Opdrachtgever. Wederpartij heeft zich hierbij ingeschreven voor de Percelen <Percelen>. Op basis van deze Inschrijving heeft Opdrachtgever geconcludeerd dat Wederpartij ten aanzien van Percelen <Percelen> voldoet aan de eisen zoals gesteld in het Bestek. Dit heeft Opdrachtgever doen besluiten de onderhavige Raamovereenkomst te sluiten met Wederpartij.

Deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten

- f Tijdens de duur van deze Raamovereenkomst kan Opdrachtgever Wederpartij door middel van een Nadere Offerteaanvraag verzoeken een Offerte op te stellen voor het leveren van nader te bepalen Prestaties die vallen binnen een van de Percelen waarop deze Raamovereenkomst betrekking heeft. Een dergelijke Nadere Offerteaanvraag zal tevens zijn gericht aan die Aanbieders met wie Opdrachtgever een raamovereenkomst voor hetzelfde Perceel heeft gesloten.
- g Deze Raamovereenkomst legt de voorwaarden vast voor de (mogelijke) levering door Wederpartij van Prestaties aan Opdrachtgever. Indien Wederpartij op basis van een Nadere Offerteaanvraag en Offerte als winnaar wordt aangewezen voor het leveren van een Prestatie, zal Wederpartij met iedere afzonderlijke Opdrachtgever die zich heeft verbonden aan afname van de desbetreffende Prestatie, een Nadere Overeenkomst sluiten. In de Nadere Overeenkomst worden de relevante opdrachtspecifieke afspraken vastgelegd.
- h Een Prestatie dient telkens zodanig te worden uitgevoerd dat minimaal wordt voldaan aan alle eisen uit het Bestek en Nadere Offerteaanvraag en de toezeggingen die Wederpartij in haar Inschrijving en Offerte heeft gedaan.

Doelstellingen, uitgangspunten en specifieke kenmerken

- i De Aanbesteding, en daarmee ook de levering van de Prestaties, kent (kort samengevat) de volgende centrale doelstellingen:
 - a. Het verlagen van kosten en verhogen van baten voor Decentrale Overheden middels synergie- en schaalvoordelen.
 - b. Het inzetten van een meerjarige transitie naar het gebruik van iDiensten.
 - c. Het stimuleren van innovatie door de ontwikkeling van landelijke iDiensten.
 - d. Het creëren van een markt voor en door gebruik van landelijke generieke iDiensten, die zijn gebaseerd op (inter)nationale standaarden, met ruimte voor configuratie per Decentrale Overheid.
 - e. Het voorkomen van monopolieposities van een of enkele Aanbieders.
 - f. Het ontzorgen van Decentrale Overheden.

- j Inherent aan de doelstelling ‘stimuleren van innovatie’ is dat de te leveren iDiensten als ‘diensten in ontwikkeling’ dienen te worden beschouwd. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en onderliggende Nadere Overeenkomsten wordt dan ook van Wederpartij en de overige Aanbieders verwacht dat zij proactief tot verbeteringen en innovaties komen, die in de Prestatie kunnen worden geïmplementeerd. In voorkomend geval kan dit invloed hebben op de scope en omvang van de Prestatie. Ook kan Opdrachtgever, onder meer met het oog op het stimuleren van innovatie, besluiten om de Raamovereenkomst ‘open te stellen’, zoals beschreven in het Bestek.

Inhoud

1	Begrippen	7
2	Voorwerp en structuur van deze Raamovereenkomst	8
3	Duur van deze Raamovereenkomst	10
4	Uitwerken iDiensten	11
5	Nadere Offerteaanvraag	12
6	Planning en fasering	13
7	Prestatie algemeen	14
8	Beheer	15
9	Acceptatieprocedure	16
10	Wet- en regelgeving	17
11	Betaling en facturering	18
12	Voorschot	20
13	Audits	21
14	Sturingsmodel en samenwerking	22
15	Melding vertraging	23
16	Personeel	24
17	Garanties	25
18	Aansprakelijkheid	27
19	Verzekering	28
20	Intellectuele eigendomsrechten	29
21	Escrow	31
22	Verwerking persoonsgegevens	32
23	Beveiliging	33
24	Geheimhouding	34
25	Onderaanneming	35
26	Wijziging in onderneming Wederpartij	36
27	Wijzigingsprocedure	37
28	Overmacht	39
29	Overdracht (exit)	40
30	Geschillen	41
BIJLAGE 1	Begrippenlijst	42
BIJLAGE 2	Programma van Eisen	45
BIJLAGE 3	Voorwaarden (ARBIT-2018)	46
BIJLAGE 4	Prijzenblad	47
BIJLAGE 5	Verwerkersovereenkomst	48
BIJLAGE 6	(Model) Kredietinstellingsgarantie	49
BIJLAGE 7	(Model) Nadere Overeenkomst	51
BIJLAGE 8	Het Bestek anders dan het Programma van Eisen	52
BIJLAGE 9	Contactpersonen	53
BIJLAGE 10	Inschrijving	54
BIJLAGE 11	Social return	55

Komen overeen:

1 Begrippen

In deze Raamovereenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Deze begrippen hebben de betekenis die daaraan in de Voorwaarden of in Bijlage 1 'Begrippenlijst' wordt toegekend.

2 Voorwerp en structuur van deze Raamovereenkomst

Voorwerp

- 2.1 Partijen sluiten hierbij een Raamovereenkomst op grond waarvan Opdrachtgever gerechtigd is om Wederpartij door middel van Nadere Offerteaanvragen op te roepen tot mededinging voor het leveren van Prestaties en om, in voorkomend geval, op basis van uitgebrachte Offertes Nadere Overeenkomsten te sluiten.
- 2.2 In de aanhef van deze Raamovereenkomst is aangegeven dat de term 'Opdrachtgever' zowel betrekking heeft op de gezamenlijke als afzonderlijke Deelnemende DCO's die partij zijn bij deze Raamovereenkomst. Ter vermijding van misverstanden bepalen Partijen uitdrukkelijk dat dit impliceert dat de Deelnemende DCO's die partij zijn bij deze Raamovereenkomst zowel in groepsverband als afzonderlijk hun rechten uit de Raamovereenkomst kunnen uitoefenen. Tenzij expliciet een vorm van hoofdelijke aansprakelijkheid is opgenomen in een Nadere Overeenkomst, zijn de Deelnemende DCO's echter jegens Wederpartij niet verantwoordelijk dan wel aansprakelijk voor de nakoming van elkaars verplichtingen uit hoofde van of samenhangend met de Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomsten.
- 2.3 De personen die de contacten over de uitvoering van de Raamovereenkomst onderhouden zijn opgesomd in de Bijlage 9 'Contactpersonen'.
- 2.4 Nadere Overeenkomsten worden afgesloten op basis van het als Bijlage 7 opgenomen 'Model Nadere Overeenkomst'.
- 2.5 Wederpartij heeft telkens een resultaatsverplichting ten aanzien van elke Prestatie. Dit is slechts anders als een Prestatie in een Nadere Overeenkomst expliciet is aangemerkt als inspanningsverplichting. De resultaatsverplichting geldt uitdrukkelijk ook ten aanzien van activiteiten die in nauwe samenwerking met Opdrachtgever en/of derden worden uitgevoerd. Alleen die activiteiten waarvan in deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst duidelijk is aangegeven dat die onder de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever of door hen ingeschakelde derden vallen, behoren niet tot de verantwoordelijkheid van Wederpartij.
- 2.6 Gelet op de maatschappelijke belangen die gemoeid zijn met de iDiensten, is continuïteit van de Prestaties van groot belang. Derhalve garandeert Wederpartij de Prestaties volledig en naar behoren te blijven leveren gedurende de looptijd van de desbetreffende Nadere Overeenkomst en doet Wederpartij hierbij afstand van eventuele rechten tot opschorting.
- 2.7 Opdrachtgever wenst een toekomstige vendor lock-in te voorkomen. Wederpartij onthoudt zich daarom van het opleggen van onredelijke belemmeringen aan en het hanteren van onredelijke eisen (bijvoorbeeld onredelijke certificeringseisen, etc.) jegens derden die Opdrachtgever wenst in te schakelen in relatie tot de Prestaties. Ook zal Wederpartij waar mogelijk gebruik maken van open standaarden. Wederpartij legt deze verplichting ook op aan derden die zij inschakelt ten behoeve van de uitvoering van de Prestaties.

Structuur en rangorde

- 2.8 De navolgende Bijlagen maken integraal onderdeel uit van deze Raamovereenkomst:
- a Deze Raamovereenkomst, exclusief de Bijlagen.
 - b Bijlage 1 Begrippenlijst.
 - c Bijlage 2 Programma van Eisen.
 - d Bijlage 3 Voorwaarden (ARBIT-2018).
 - e Bijlage 4 Prijzenblad.
 - f Bijlage 5 Verwerkersovereenkomst.
 - g Bijlage 6 (Model) Kredietinstellingsgarantie.
 - h Bijlage 7 (Model) Nadere Overeenkomst.
 - i Bijlage 8 De stukken van het Bestek, anders dan het Programma van Eisen, in chronologische volgorde.
 - j Bijlage 9 Contactpersonen
 - k Bijlage 10 Inschrijving.
- 2.9 De uitvoering van Nadere Overeenkomsten en de daarin vastgelegde Prestaties zijn onderhevig aan de voorwaarden van de Raamovereenkomst, inclusief de Voorwaarden. Aanvullingen en afwijkingen op de Voorwaarden in een hoger gerangschikt document gelden ongeacht of expliciet vermeld is dat het een aanvulling of afwijking betreft.
- 2.10 Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Wederpartij en/of derden, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden van Wederpartij en/of derden zijn niet van toepassing.
- 2.11 In geval van strijdigheden tussen hetgeen is bepaald in deze Raamovereenkomst enerzijds en de Bijlagen anderzijds, prevaleert deze Raamovereenkomst. In geval van strijdigheden tussen hetgeen is bepaald in de Bijlagen onderling, geldt de rangorde genoemd in artikel 2.8 van deze Raamovereenkomst, waarbij het hogergenoemde document prevaleert boven het lager genoemde.
- 2.12 In geval van strijdigheden tussen hetgeen is bepaald in een Nadere Overeenkomst enerzijds en deze Raamovereenkomst en de Bijlagen anderzijds, prevaleert de Nadere Overeenkomst.
- 2.13 Indien op grond van een lager gerangschikt document hogere eisen aan de Prestatie worden gesteld, gelden steeds die hogere eisen, tenzij in het hoger gerangschikte document concreet is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, van het lager gerangschikte document wordt afgeweken.

3 Duur van deze Raamovereenkomst

- 3.1 Deze Raamovereenkomst treedt op <datum> in werking en heeft een initiële looptijd van twee jaar, derhalve tot en met <datum>.
- 3.2 In aanvulling op de initiële looptijd genoemd in artikel 3.1 van deze Raamovereenkomst heeft Opdrachtgever het recht deze Raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden tweemaal te verlengen voor steeds een periode van maximaal één jaar. Indien Opdrachtgever van dit onherroepelijke recht gebruik maakt, zal hij dit uiterlijk één maand voor het verstrijken van de initiële looptijd of een verlenging aan Wederpartij schriftelijk ter kennis brengen. Opdrachtgever is nimmer tot het uitoefenen van dit recht verplicht en aan Wederpartij komt geen vergoeding toe indien het recht niet wordt uitgeoefend.
- 3.3 Tijdens de initiële looptijd genoemd in artikel 3.1 van deze Raamovereenkomst kan Opdrachtgever besluiten om met betrekking tot een of meer van de Percelen waarop deze Raamovereenkomst betrekking heeft een nieuwe raamovereenkomst aan te besteden (het 'openstellen' van de Raamovereenkomst zoals beschreven in het Bestek). In dat geval heeft Opdrachtgever het recht om ten aanzien van de desbetreffende Percelen deze Raamovereenkomst eerder dan de in artikel 3.1 van deze Raamovereenkomst genoemde termijn door middel van opzegging geheel of gedeeltelijk te beëindigen met een opzegtermijn van één maand.
- 3.4 Deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten kunnen door Wederpartij slechts worden beëindigd overeenkomstig het bepaalde in deze Raamovereenkomst.
- 3.5 Indien deze Raamovereenkomst –om welke reden dan ook– eindigt, zullen de voorwaarden van deze Raamovereenkomst van toepassing blijven op de voortdurende Nadere Overeenkomsten die zijn afgesloten op basis van deze Raamovereenkomst, tenzij daarvan uitdrukkelijk schriftelijk door Partijen wordt afgeweken. Beëindiging van Nadere Overeenkomsten leidt niet tot automatische beëindiging van deze Raamovereenkomst, en vice versa.

4 Uitwerken iDiensten

- 4.1 Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst de iDiensten verder (met het oog op innovatie) blijven ontwikkelen. Wederpartij zal daaraan alle door Opdrachtgever gevraagde medewerking verlenen en waar nodig (nauw) samenwerken met andere Aanbieders.



5 Nadere Offerteaanvraag

- 5.1 Opdrachtgever kan Wederpartij door middel van een Nadere Offerteaanvraag oproepen tot mededinging voor het leveren van Prestaties.
- 5.2 Wederpartij brengt binnen het in de Nadere Offerteaanvraag aangegeven aantal dagen een Offerte uit aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal hiertoe in de Nadere Offerteaanvraag specificeren welke Deelnemende DCO's de Prestatie willen afnemen. Wederpartij zal de Offerte indienen zoals in de Nadere Offerteaanvraag is beschreven. De hiervoor genoemde termijn is een Fatale termijn.
- 5.3 De maximale prijzen die Wederpartij aan Opdrachtgever mag offrenen naar aanleiding van een Nadere Offerteaanvraag zijn vastgelegd in het Prijzenblad.
- 5.4 Indien de Offerte niet binnen de in artikel 5.2 van deze Raamovereenkomst gestelde termijn door de desbetreffende Opdrachtgever is ontvangen of deze niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen dan wordt Wederpartij geacht geen Offerte te hebben gedaan.
- 5.5 Opdrachtgever kan een boete van <bedrag> in rekening brengen bij Wederpartij voor iedere keer dat Wederpartij op een daartoe strekkend verzoek van deze Opdrachtgever geen Offerte uitbrengt.
- 5.6 De in artikel 5.5 van deze Raamovereenkomst bedoelde boete is niet van toepassing indien Wederpartij in een voorliggend geval binnen twee weken na ontvangst van de Nadere Offerteaanvraag gemotiveerd heeft verzocht om ontheffing van het doen van een Offerte en Opdrachtgever dit verzoek heeft gehonoreerd. Opdrachtgever zal een verzoek om ontheffing niet op onredelijke gronden weigeren.
- 5.7 Indien Wederpartij bij herhaling nalaat een Offerte uit te brengen, kan Opdrachtgever deze Raamovereenkomst ontbinden.
- 5.8 De desbetreffende Opdrachtgever beoordeelt de Offerte op basis van de in het Beschrijvend Document en Nadere Offerteaanvraag vastgestelde criteria en informeert Wederpartij met bekwame spoed over de uitkomst daarvan. Een afwijzing van de Offerte wordt gedaan onder vermelding van de relevante redenen.
- 5.9 Indien op basis van de Offerte de Nadere Overeenkomst wordt gegund aan Wederpartij, vindt, indien Opdrachtgever dit nodig acht, finale afstemming plaats over de Nadere Overeenkomst en eventuele bijlagen daarbij (denk hierbij aan het invullen van ontbrekende gegevens, het aanvullen van hiaten in bijlagen, etc.). Met het oog op het geldende aanbestedingsrecht kan finale afstemming slechts leiden tot verbetering van documenten die als onderdeel van de Offerte zijn ingediend en onderdeel worden van de Nadere Overeenkomst. In voorkomend geval geldt finale afstemming als voorwaarde voor het aangaan van de Nadere Overeenkomst.
- 5.10 Indien naar aanleiding van een Nadere Offerteaanvraag slechts één serieuze of zelfs geen Offerte wordt ontvangen, heeft Opdrachtgever het recht de desbetreffende Prestatie buiten deze Raamovereenkomst bij een derde te plaatsen.

6 Planning en fasering

Algemeen

- 6.1 Indien in een Nadere Offerteaanvraag sprake is van een inleerfase, een uitvoeringsfase of een overdrachtsfase, dan geldt het navolgende.

Inleerfase

- 6.2 De inleerfase start in beginsel direct nadat Partijen de Nadere Overeenkomst hebben ondertekend. Tijdens de inleerfase zal Wederpartij de daarbij behorende werkzaamheden uitvoeren zoals bepaald in deze Raamovereenkomst en desbetreffende Nadere Overeenkomst. De inleerfase is erop gericht om de organisatie van zowel Wederpartij als Opdrachtgever voor te bereiden op het leveren en ontvangen van de Prestatie.
- 6.3 Onderdeel van de inleerfase is het opstellen van (nadere) prestatieafspraken, inclusief beoordelingsafspraken en eventuele bonus-/malusregelingen. Opdrachtgever zal deze in overleg met Wederpartij opstellen. De Prestatie dient vervolgens uitgevoerd te worden conform deze (nadere) prestatieafspraken. Derhalve zullen de prestatieafspraken onderdeel uitmaken van, en bijgevoegd worden bij, de desbetreffende Nadere Overeenkomst.
- 6.4 Aan het einde van de inleerfase zal Wederpartij de resultaten van de inleerfase middels een Acceptatieprocedure voorleggen aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever niet overgaat tot Acceptatie van deze resultaten, heeft Opdrachtgever het recht de desbetreffende Nadere Overeenkomst te ontbinden.

Uitvoeringsfase

- 6.5 De uitvoeringsfase treedt in werking op eerste verzoek van Opdrachtgever. Hierbij geldt in beginsel dat de uitvoeringsfase niet eerder ingaat dan nadat Acceptatie heeft plaatsgevonden door Opdrachtgever van de volledige resultaten van de daaraan voorafgaande inleerfase.
- 6.6 Indien er geen inleerfase voorafgaand aan de uitvoeringsfase is geweest, worden de (nadere) prestatieafspraken zoals beschreven in artikel 6.3 van deze Raamovereenkomst opgesteld tijdens de uitvoeringsfase.
- 6.7 Tijdens de uitvoeringsfase vindt de uitvoering van de Prestatie plaats. Indien van toepassing, voert Wederpartij hierbij het Beheer uit met inachtneming van de Service levels.

Overdrachtsfase

- 6.8 Ten aanzien van de werkzaamheden in de overdrachtsfase, geldt het bepaalde in artikel 29 van de Raamovereenkomst.

Karakter termijnen; vroegtijdige levering

- 6.9 Wederpartij houdt bij het leveren van de Prestatie de afgesproken voorschriften en planning (inclusief Fatale termijnen) aan.
- 6.10 Termijnen aangeduid als 'mijlpaal' worden gezien als een Fatale termijn. Voor de uitvoeringsfase en overdrachtsfase geldt dat alle voor voldoening bepaalde termijnen het karakter van een Fatale termijn hebben, tenzij uit de Nadere Overeenkomst expliciet blijkt dat een dergelijke termijn een andere strekking heeft.
- 6.11 Indien (onderdelen van) de Prestatie eerder dan de overeengekomen termijnen worden geleverd, is daarvoor de voorafgaande toestemming van Opdrachtgever benodigd.

7 Prestatie algemeen

- 7.1 Wederpartij zal de Prestatie leveren conform het bepaalde in deze Raamovereenkomst en de desbetreffende Nadere Overeenkomst. Daarbij geldt dat Wederpartij verplicht is om bij het leveren van de Prestatie te voldoen aan alle overeengekomen kwaliteits- en betrouwbaarheidseisen, procedures, beschrijvingen en werkafspraken. De Prestatie zal telkens voldoen aan de Specificaties, waaronder de desbetreffende prestatieafspraken.
- 7.2 Indien onverhoopt geen Specificaties voor (onderdelen van) de Prestatie zijn overeengekomen, gelden normen die, gelet op de aard van de gevraagde Prestatie en de doelen waarvoor en de omstandigheden waaronder de resultaten van de Prestatie (zullen) worden gebruikt, in de branche algemeen aanvaard zijn.
- 7.3 Indien de geleverde (resultaten van de) Prestatie niet voldoet aan de overeengekomen Specificaties, brengt Wederpartij deze terstond, al dan niet na melding daarvan door Opdrachtgever, met de overeengekomen Specificaties in overeenstemming.
- 7.4 Het structureel niet voldoen aan de verplichtingen voortvloeiend uit deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst, geeft Opdrachtgever het recht om op kosten van Wederpartij derden in te schakelen om de Prestatie alsnog in overeenstemming te brengen met de Specificaties. Wederpartij zal hieraan kosteloos meewerken. Het bepaalde in artikel 26.1 van de Voorwaarden omtrent verzuim is van toepassing.

8 Beheer

- 8.1 Indien Wederpartij, als onderdeel van een Prestatie, op grond van een Nadere Overeenkomst Beheer uitvoert voor Opdrachtgever, geldt ten aanzien van dit Beheer het bepaalde in dit artikel 8.
- 8.2 Indien bepaalde (eind)resultaten onderdeel uitmaken van een Prestatie, waaronder eventuele beschikbaarheidspercentages, dan zal Wederpartij daarvoor alle benodigde diensten leveren, inclusief Beheer. Het Beheer wordt uitgevoerd met inachtneming van de afspraken in deze Raamovereenkomst en desbetreffende Nadere Overeenkomst. Het Beheer is erop gericht dat het voorwerp van het Beheer telkens voldoet aan c.q. functioneert conform de Specificaties.
- 8.3 Wederpartij garandeert dat het Beheer geen afbreuk doet aan de werking of de uitvoering van de Prestatie en dat zij in staat is om gedurende de gehele looptijd van de relevante Nadere Overeenkomst het Beheer te continueren.
- 8.4 Indien het subject van het Beheer niet voldoet aan c.q. functioneert conform de Specificaties of een andersoortig Incident optreedt, brengt Wederpartij dit terstond, althans in ieder geval binnen de overeengekomen Functiehersteltijden, na melding daarvan door Opdrachtgever, weer in overeenstemming met de Specificaties of de situatie van voor het Incident. Eventuele herstelwerkzaamheden worden ononderbroken uitgevoerd, tenzij Partijen specifiek anders overeenkomen. Herstelwerkzaamheden worden in overleg met Opdrachtgever en zodanig uitgevoerd dat Opdrachtgever en andere betrokken partijen zo min mogelijk hinder ondervinden.
- 8.5 Wederpartij is verplicht om mee te werken aan het analyseren, adresseren en oplossen van Incidenten. Onderdeel hiervan is om (waar nodig in samenwerking met Opdrachtgever of andere betrokken partijen) de oorzaak van een Incident vast te stellen, ongeacht waar het Incident vandaan komt. Dit betekent dat Wederpartij ook zal meewerken aan het analyseren en adresseren van een Incident wanneer Wederpartij meent of heeft vastgesteld dat de oorzaak van het Incident niet bij Wederpartij ligt.
- 8.6 Eventuele in een Nadere Overeenkomst opgenomen boetes op het niet behalen van de Service levels, laten het recht van Opdrachtgever onverlet om (volledige) schadevergoeding te vorderen, en laat eveneens onverlet het recht van Opdrachtgever op nakoming en/of (gedeeltelijke) ontbinding. De administratie van Opdrachtgever is leidend voor de vaststelling of Wederpartij de overeengekomen Service levels heeft gehaald.
- 8.7 Het naar de mening van Opdrachtgever structureel niet voldoen aan de verplichtingen voortvloeiend uit de Service Levels geeft Opdrachtgever het recht de desbetreffende Nadere Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

9 Acceptatieprocedure

- 9.1 Op verzoek van Opdrachtgever zal Wederpartij de (tussen)resultaten van de Prestatie ter Acceptatie voorleggen aan Opdrachtgever. Ten aanzien van de Acceptatieprocedure geldt het navolgende.
- 9.2 Als acceptatiecriterium geldt telkens dat moet zijn voldaan aan de relevante Specificaties. Partijen kunnen nadere acceptatiecriteria overeenkomen.
- 9.3 Opdrachtgever is steeds gerechtigd om, na voorafgaande schriftelijke kennisgeving, de door Wederpartij voorgelegde resultaten door een (onafhankelijke) derde deskundige te laten onderzoeken, alvorens te accepteren. Dit onderzoek zal binnen de in de Nadere Overeenkomst opgenomen termijn, en bij gebreke daarvan binnen een redelijke termijn, na oplevering van de resultaten plaatsvinden. Wederpartij is verplicht hieraan kosteloos haar medewerking te verlenen.
- 9.4 Na de door Wederpartij ter Acceptatie voorgelegde (tussen)resultaten van de Prestatie getoetst te hebben, zal Opdrachtgever een rapport opmaken waarin de testresultaten zijn vastgelegd. Op basis van deze rapportage zal Opdrachtgever Wederpartij binnen de in de Nadere Overeenkomst opgenomen termijn, en bij gebreke daarvan binnen een redelijke termijn, schriftelijk in kennis stellen of de door Wederpartij voorgelegde resultaten al dan niet zijn geaccepteerd. Ingeval van Acceptatie stellen Partijen een acceptatieverklaring op en ondertekenen deze. De datum van ondertekening van deze verklaring geldt als datum van Acceptatie van de resultaten, onverminderd de overeengekomen nazorg-, leverings- en garantiebepalingen. Indien bij een Acceptatieprocedure Gebreken worden geconstateerd, verstrekt Opdrachtgever een afschrift van voornoemde rapportage. De rapportage bevat een beschrijving van de geconstateerde Gebreken en, zo mogelijk, een redelijke onderbouwing daarvan. Wederpartij zal de Gebreken op eigen kosten onverwijld (doen) herstellen, tenzij Partijen gezamenlijk schriftelijk een andere termijn overeenkomen. De kans om Gebreken te herstellen en eventueel daarbij overeengekomen termijnen laten de afgesproken planning, mijlpalen en Fatale termijnen onverlet. Het is aan Wederpartij om hiermee rekening te houden. Na herstel van de Gebreken zal Wederpartij de desbetreffende (tussen) resultaten van de Prestatie opnieuw ter Acceptatie aan Opdrachtgever aanbieden.
- 9.5 Opdrachtgever kan beslissen om de (tussen)resultaten van de Prestatie ondanks de geconstateerde aanwezigheid van een of meer Gebreken te accepteren. Opdrachtgever is gerechtigd om aan een dergelijke Acceptatie jegens Wederpartij nadere voorwaarden te verbinden. Indien Opdrachtgever de resultaten accepteert ondanks de geconstateerde aanwezigheid van een of meer Gebreken, stelt hij Wederpartij daarvan, alsook van de eventueel toepasselijke voorwaarden, bij de mededeling als bedoeld in artikel 9.4 van deze Raamovereenkomst, in kennis. Wederpartij herstelt die Gebreken met inachtneming van het bepaalde in artikel 17.3 van deze Raamovereenkomst.
- 9.6 Indien Wederpartij niet tijdig voldoet aan haar verplichting tot herstel van Gebreken als bedoeld in artikel 9.4 en 9.5 van deze Raamovereenkomst, is Opdrachtgever, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd om deze Gebreken na voorafgaande kennisgeving op kosten van Wederpartij hetzij zelf hetzij door derden te (doen) verhelpen. Wederpartij is verplicht hieraan voor eigen rekening haar medewerking te verlenen. In dat geval is Wederpartij verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken. De inschakeling van derden door Opdrachtgever laat de garantieverplichtingen van Wederpartij zoals neergelegd in artikel 17 van deze Raamovereenkomst en eventuele aanvullende garanties die zijn vastgelegd in Nadere Overeenkomsten onverlet.

10 Wet- en regelgeving

Algemeen

- 10.1 Wederpartij zal zich bij de uitvoering van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten te allen tijde houden aan de van toepassing zijnde (internationale) wet- en regelgeving.
- 10.2 Schending van de in dit artikel 10 van deze Raamovereenkomst genoemde bepalingen levert in ieder geval een toerekenbare tekortkoming op, met alle wettelijke en contractuele gevolgen van dien.

Wet aanpak schijnconstructies (WAS)

- 10.3 In het kader van de Wet aanpak schijnconstructies (WAS) houdt Wederpartij zich bij het verrichten van de Prestatie aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de eventuele CAO die voor zijn Personeel van toepassing is.
- 10.4 Wederpartij legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van het verrichten van de Prestatie op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
- 10.5 Wederpartij verschaft desgevraagd en onverwijld aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie.
- 10.6 Wederpartij verschaft desgevraagd en onverwijld aan Opdrachtgever toegang tot de in artikel 10.4 van deze Raamovereenkomst genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de Prestatie.
- 10.7 Wederpartij legt de verplichtingen voortvloeiend uit de artikelen 10.2 tot en met 10.5 van deze Raamovereenkomst onverkort op aan alle partijen waarmee zij contracten aangaat ten behoeve van het verrichten van de Prestatie en bedingt tevens dat deze partijen vervolgens bedoelde verplichtingen onverkort opleggen aan alle partijen met wie zij op hun beurt contracten aangaan ten behoeve van het verrichten van de Prestatie.

Wet arbeid vreemdelingen (Wav)

- 10.8 Wederpartij zal alle relevante wet- en regelgeving nakomen die in het kader van het verrichten van de Prestatie op haar van toepassing is. Dit betreft in elk geval ook de Wet op de uitgebreide identificatieplicht van 1 januari 2005 en de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) van 21 december 1994.
- 10.9 Wederpartij wordt geacht bekend te zijn met hetgeen in de Wav staat over de tewerkstelling van vreemdelingen en deze wet na te leven. Wederpartij dient er tevens voor te zorgen dat zijn onderaannemer(s) en/of leverancier(s)/opdrachtnemer(s) op de bepalingen van de Wav gewezen worden en dat zij deze bepalingen naleven. De aan de naleving van de Wav verbonden gevolgen zijn voor rekening van Wederpartij.
- 10.10 Wederpartij verstrekt Opdrachtgever uiterlijk twee weken vóór uitvoering van een Nadere Overeenkomst kopieën van de juiste, geldige en vereiste:
- a Documenten op grond van de Wav, met inbegrip van de tewerkstellingsvergunningen.
 - b Identificatie in de zin van de Wet op de Identificatieplicht en de Wav.
- 10.11 Zonder kopie van de benodigde documenten te hebben verstrekt aan Opdrachtgever is het tewerkstellen van vreemdelingen op de werkplek door Wederpartij niet toegestaan.
- 10.12 Wederpartij dient Opdrachtgever aan te tonen dat zij de bepalingen uit de Wav nakomt. Bij elke bespreking met Opdrachtgever zorgt Wederpartij ervoor dat “tewerkstelling van vreemdelingen op de werkplek” wordt geagendeerd. Daartoe legt Wederpartij tijdens de eerstvolgende bespreking een lijst over aan Opdrachtgever van alle bij de uitvoering van de Prestatie betrokken personen, die over een tewerkstellingsvergunning dienen te beschikken, alsmede hun tewerkstellingsvergunning in kopie. Voorts neemt Wederpartij tijdens de duur van de uitvoering van de Prestatie op eerste verzoek van Opdrachtgever steekproeven ten aanzien van het aanwezig zijn van de vereiste tewerkstellingsvergunningen en de naleving van de Wav. Opdrachtgever is bevoegd op de werkplek(ken) steekproefsgewijs op de naleving van de Wav te controleren.
- 10.13 Indien bij controle blijkt dat er geen geldige documenten kunnen worden getoond, is Wederpartij verplicht de vreemdeling onmiddellijk van de werkplek te verwijderen en verwijderd te houden en voor zover nodig voor vervanging zorg te dragen, onder tijdige overlegging aan Opdrachtgever van de relevante documenten als bedoeld in artikel 10.9 van deze Raamovereenkomst. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever voor alle boetes die Opdrachtgever op grond van de Wav opgelegd mocht krijgen. Wederpartij ontvangt van Opdrachtgever de boeteaanzegging (voornemen een boete op te leggen) en het definitieve boetebesluit zo spoedig mogelijk na ontvangst ervan door Opdrachtgever en in ieder geval tijdig voor het maken van bezwaar. Wederpartij draagt zorg voor tijdige betaling dan wel voldoening van de boete aan Opdrachtgever. Voldoet Wederpartij de boete niet tijdig dan zijn alle kosten voor rekening van Wederpartij.

11 Betaling en facturering

- 11.1 De in het Prijzenblad genoemde tarieven zijn de maximale tarieven op basis waarvan Wederpartij haar prijzen bij het uitbrengen van een Nadere Offerte mag baseren. Alle in het Prijzenblad genoemde bedragen zijn in EUR (euro) en dienen nog te worden vermeerderd met btw.
- 11.2 De in een Nadere Offerte genoemde prijzen hebben betrekking op alle door Wederpartij in het kader van de desbetreffende Nadere Overeenkomst te verrichten Prestatie. In deze prijzen zijn alle kosten, belastingen (anders dan btw) en opslagen verdisconteerd.
- 11.3 De overeengekomen prijzen en tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Raamovereenkomst en desbetreffende Nadere Overeenkomsten, met uitzondering van een jaarlijkse indexering met maximaal het percentage gelijk aan de wijziging van het CBS indexcijfer voor de zakelijke en ICT-dienstverlening. Wederpartij dient hiertoe minimaal twee maanden van tevoren een schriftelijk verzoek tot prijswijziging in bij Opdrachtgever. Elk verzoek tot prijswijziging dient door Opdrachtgever eerst goedgekeurd te worden alvorens de nieuwe tarieven en prijzen gelden.
- 11.4 Facturen kunnen door Wederpartij uitsluitend worden ingediend na levering en Acceptatie van (bepaalde onderdelen van) de Prestatie door Opdrachtgever. Facturen dienen te worden ingediend middels e-mail in het bestandsformaat pdf, MS Excel of MS Word. Iedere factuur dient minimaal de volgende gegevens te vermelden:
- a Centraal factuuradres van Opdrachtgever.
 - b Opdrachtnummer uit de opdrachtbrief.
 - c Factuurnummer Wederpartij en factuurdatum.
 - d BTW-nummer Wederpartij.
 - e BTW bedrag.
 - f IBAN nummer.
- 11.5 Facturen worden na ontvangst binnen dertig kalenderdagen betaald, tenzij sprake is van een betwiste factuur. Elke factuur die niet voldoet aan de in artikel 11.4 van deze Raamovereenkomst of in een Nadere Overeenkomst genoemde eisen, zal aan Wederpartij worden geretourneerd en dus niet door Opdrachtgever worden verwerkt en uitbetaald. Er is dan eveneens sprake van een betwiste factuur.
- 11.6 Per 17 april 2019 zijn overheden, alle andere aanbestedende diensten en speciale-sector bedrijven verplicht bij inkoopovereenkomsten e-facturen te kunnen ontvangen en verwerken. Het is daardoor mogelijk dat tijdens de looptijd van deze Raamovereenkomst het factureringsproces van Opdrachtgever hierop aangepast wordt, waardoor facturen bijvoorbeeld per e-mail met als bijlage de e-factuur (niet zijnde een pdf-bestand) of via het Simplerinvoicing netwerk ingediend zullen moeten worden. Opdrachtgever zal Wederpartij hiervan te zijner tijd op de hoogte brengen en Wederpartij zal haar medewerking verlenen aan deze overgang en zal aan de aangepaste factureringseisen voldoen.

12 Voorschot

- 12.1 De kredietinstellingsgarantie 'op afroep', zoals genoemd in artikel 16 van de Voorwaarden, wordt afgegeven overeenkomstig het als Bijlage 6 '(model) Kredietinstellingsgarantie' opgenomen model.



13 Audits

- 13.1 Opdrachtgever kan op elk moment tijdens de uitvoering van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten bij Wederpartij dan wel bij de door haar ingeschakelde derden, een audit (laten) uitvoeren teneinde:
 - a De juistheid van de door Wederpartij gehanteerde hoeveelheden, prijzen en tarieven te onderzoeken in relatie tot het Prijzenblad, alsmede de door haar ingediende (nadere) Offertes.
 - b Te verifiëren of en op welke wijze de toepasselijke beveiligingseisen door Wederpartij worden nageleefd.
 - c Te controleren of Wederpartij en/of door haar ingeschakelde derden de met de Prestatie verband houdende persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving verwerken.
 - d Te verifiëren hoe en of herstel van geconstateerde Incidenten en/of Gebreken heeft plaatsgevonden.
 - e De kwaliteit van de Prestatie te toetsen, waaronder begrepen de Service levels, de betrouwbaarheid, vertrouwelijkheid, integriteit, continuïteit, effectiviteit en efficiency ten aanzien van de Prestatie. Inhoud en diepgang van deze toetsing wordt telkens door Opdrachtgever nader bepaald, waarbij scope en normenstelsel afgebakend zijn door deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten.
 - f Te verifiëren of Wederpartij haar verplichtingen voortvloeiend uit deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten nakomt.
- 13.2 Wederpartij zal ten behoeve van de in artikel 13.1 van deze Raamovereenkomst bedoelde audits inzage geven in alle documentatie die betrekking heeft op het onderwerp van de audit, alsmede alle aanvullende gegevens verstrekken die naar de mening van de auditors voor het uitvoeren van de audit noodzakelijk zijn. Daarnaast zal Wederpartij de auditors toegang verlenen tot de benodigde Broncodes, Personeel, gebouwen en systemen van Wederpartij en door haar in het kader van de Prestatie ingeschakelde derden, zodat de auditors passende controles en inspecties kunnen uitvoeren.
- 13.3 Wanneer tijdens een audit zoals bedoeld in artikel 13.1 van deze Raamovereenkomst Gebreken worden geconstateerd, is Wederpartij gehouden deze Gebreken onverwijld op haar kosten te herstellen.
- 13.4 Wanneer tijdens een audit zoals bedoeld in artikel 13.1 van deze Raamovereenkomst aanbevelingen ten behoeve van de Prestatie worden gedaan, zal Wederpartij deze aanbevelingen in overleg met Opdrachtgever ter verbetering uitvoeren. Wederpartij zal deze aanbevelingen uitwerken in een verbeterplan zoals beschreven in het Bestek.
- 13.5 Opdrachtgever is gerechtigd om de audits (deels) te laten uitvoeren door onafhankelijke derden, waaronder in ieder geval begrepen ter zake kundige medewerkers van Nederlandse overheidsorganen. Wederpartij kan verlangen dat deze onafhankelijke derden een geheimhoudingsverklaring ondertekenen. Wederpartij zal haar medewerking verlenen aan de audits.
- 13.6 Audits verricht door of namens Opdrachtgever houden geen afstand van recht in en doen geen afbreuk aan hetgeen elders is bepaald in deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten.
- 13.7 De kosten van de audits als bedoeld in artikel 13.1 van deze Raamovereenkomst komen voor rekening van Opdrachtgever die de audit heeft uitgevoerd, tenzij blijkt dat Wederpartij niet heeft voldaan aan haar verplichtingen uit hoofde van deze Raamovereenkomst, in welk geval deze kosten voor rekening van Wederpartij komen.

14 Sturingsmodel en samenwerking

- 14.1 Partijen zullen elkaar op de hoogte houden van organisatorische en personele ontwikkelingen en/of veranderingen binnen hun organisaties die van belang zijn voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomsten. Partijen zullen elkaar voorts tijdig informeren over andere feiten en omstandigheden die van belang zijn of kunnen zijn voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomsten. Wederpartij is in dat verband eveneens verplicht om derden die bij de Prestatie betrokken zijn, tijdig relevante informatie te verstrekken. Wederpartij dient in het licht van het hiervoor gestelde ook uit eigener beweging te zorgen dat zij steeds over alle benodigde informatie beschikt.
- 14.2 Wederpartij verklaart kennis te hebben genomen van de mogelijkheid dat werkzaamheden en leveringen door derden, zoals andere Aanbieders, zullen worden verricht die van belang zijn voor de goede werking van de Prestatie. Wederpartij zal bij het uitvoeren van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten rekening houden met voornoemde werkzaamheden en leveringen van deze derden. Verder zal Wederpartij zich bij het uitvoeren van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten houden aan de voorwaarden van die derden, waarbij geldt dat Partijen de Wijzigingsprocedure volgen als (i) dergelijke voorwaarden voor Wederpartij ten tijde van het sluiten van deze Raamovereenkomst of desbetreffende Nadere Overeenkomst niet bekend waren of hadden moeten zijn en (ii) naleving van de voorwaarden de facto een Wijziging inhoudt. Ten slotte verplicht Wederpartij zich samen te werken met en informatie te verstrekken aan deze derden indien dit voor de goede werking of uitvoering van de Prestatie nodig is. Meer in het bijzonder zal Wederpartij:
- a Alle redelijke medewerking verlenen en informatie verstrekken aan derden die direct of indirect zijn betrokken bij (onderdelen van) de Prestatie.
 - b Alle redelijke medewerking verlenen en informatie verstrekken aan derden, in het geval dat de activiteiten van deze derden invloed kunnen hebben op (de resultaten van) de uitvoering van de Prestatie, alsook zich met dat doel maximaal inspannen eventueel van hen benodigde medewerking te verkrijgen.
- 14.3 Opdrachtgever is steeds gerechtigd om, na overleg met Wederpartij, rechtstreeks in contact te treden met onderaannemers en toeleveranciers over de uitvoering van de werkzaamheden, of leveranties waarvoor Wederpartij onderaannemers c.q. toeleveranciers heeft ingeschakeld. Wederpartij zal steeds op eerste verzoek de namen en de contactpersonen van de onderaannemers en toeleveranciers melden.
- 14.4 Opdrachtgever is op geen enkele wijze gebonden tot exclusiviteit ten aanzien van Wederpartij. Het staat Opdrachtgever vrij om samen te werken met derden, bijvoorbeeld om in het kader van innovatie nieuwe of andere technologieën en oplossingen te testen.

15 Melding vertraging

- 15.1 Wederpartij meldt vertragingen conform het bepaalde in artikel 25.1 van de Voorwaarden. Deze verplichting geldt ook indien Wederpartij van mening is dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet (tijdig) nakomt en dit van invloed is op de uitvoering door Wederpartij van deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst.
- 15.2 Als Opdrachtgever, ondanks de voorgestelde maatregelen als bedoeld in artikel 25.1 van de Voorwaarden, naar de mening van Wederpartij in gebreke blijft in de nakoming van haar verplichtingen, zal Wederpartij zich inspannen om de gevolgen daarvan te beperken. Gelet op de belangen van Opdrachtgever bij de correcte en tijdige uitvoering van de Prestatie, komt (zoals bepaald in artikel 2.6 van deze Raamovereenkomst) aan Wederpartij niet het recht toe om haar verplichtingen op te schorten.
- 15.3 Indien Wederpartij zich onvoldoende heeft ingespannen om samen te werken als bedoeld in artikel 14.2 van deze Raamovereenkomst, zich niet houdt aan de inspanningsverplichting van artikel 15.2 van deze Raamovereenkomst of zich evenmin houdt aan de kennisgevingprocedure in artikel 25.1 van de Voorwaarden, kan Wederpartij niet als excuus voor een vertraging in de uitvoering van haar verplichtingen aanvoeren dat derden werkzaamheden of leveringen hebben verricht, dat Opdrachtgever tekort is geschoten of dat de vertraging te voorzien was, een en ander zoals bedoeld in de genoemde drie artikelen.

16 Personeel

- 16.1 Wederpartij zal tijdig en schriftelijk aan Opdrachtgever de identiteit en overige door Opdrachtgever verlangde gegevens, voor zover wettelijk toegestaan, melden met betrekking tot in te zetten Personeel en/of door Wederpartij in te schakelen of ingeschakelde derden in het kader van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten.
- 16.2 Opdrachtgever is gerechtigd om te eisen dat Personeel van Wederpartij een individuele geheimhoudingsovereenkomst met Opdrachtgever sluit.
- 16.3 Wederpartij kan haar Personeel slechts bij uitzondering en niet zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever tijdelijk of definitief vervangen. Opdrachtgever weigert zijn toestemming niet op onredelijke gronden en kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden.
- 16.4 Opdrachtgever is gerechtigd om te eisen dat Personeel van Wederpartij wordt vervangen, indien hij meent dat zulks in het belang van een goede uitvoering van deze Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomst nodig of wenselijk is, of indien hij van mening is dat Personeel niet (meer) voldoet aan de overeengekomen kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten.
- 16.5 Bij vervanging van haar Personeel stelt Wederpartij een persoon of personen beschikbaar die qua deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring ten minste gelijkwaardig is of zijn aan de eisen die zijn overeengekomen met betrekking tot het te vervangen Personeel en wordt een tarief in rekening gebracht dat niet hoger is dan voor het te vervangen Personeel is overeengekomen.
- 16.6 Inwerkkosten (en daarmee verband houdende kosten zoals reis- en verblijfskosten) van Personeel van Wederpartij kunnen niet in rekening worden gebracht.
- 16.7 Indien gewenst door Opdrachtgever zullen bepaalde werkzaamheden door Wederpartij uitgevoerd worden op locatie(s) van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal in zulke gevallen het Personeel van Wederpartij op een nader overeen te komen wijze toegang verlenen tot de plaats waar de werkzaamheden ten behoeve van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten dienen te worden verricht, alsmede dit Personeel in staat stellen om de werkzaamheden onder de bij Wederpartij gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten.
- 16.8 Partijen zullen zonder toestemming van de andere Partij, tijdens de uitvoering van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten en binnen één jaar na beëindiging daarvan, geen Personeel van de andere Partij in dienst nemen of met dat Personeel over indiensttreding onderhandelen, voor zover dat Personeel, op dat moment of minder dan één jaar geleden, bij de uitvoering van deze Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomsten betrokken is (geweest).
- 16.9 Wederpartij staat ervoor in dat het bepaalde de artikelen 16.1 tot en met 16.8 tevens zal worden nagekomen door aan Wederpartij gelieerde derden, zoals maatschappijen die behoren tot het concern van Wederpartij of het concern waarvan Wederpartij deel uitmaakt.
- 16.10 Wederpartij is verplicht minimaal ..% van de Vergoeding exclusief omzetbelasting aan te wenden voor social return. Deze fictieve social return waarde dient aantoonbaar te worden ingezet om kansen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Nadere invulling door Wederpartij vindt plaats zoals beschreven in Bijlage 11 van deze Raamovereenkomst.

17 Garanties

Algemene garanties

17.1 Wederpartij garandeert dat:

- a De Prestatie (i) voldoet aan de Specificaties, (ii) geschikt is voor het Overeengekomen gebruik en (iii) geschikt is voor de doelen waarvoor Opdrachtgever deze heeft verworven.
- b De Prestatie op vakbekwame wijze ononderbroken zal worden geleverd.
- c De Prestatie aansluit op apparatuur en programmatuur van Opdrachtgever en derden die direct of indirect zijn betrokken bij (onderdelen) van de desbetreffende Prestatie. Meer in het bijzonder garandeert Wederpartij dat:
 - Hij de compatibiliteit en interoperabiliteit met apparatuur en programmatuur van voornoemde betrokkenen ondersteunt. Wederpartij zal de benodigde informatie kosteloos ter beschikking stellen om door Opdrachtgever gevraagde interoperabiliteit en compatibiliteit te verzekeren.
 - Hij op eerste verzoek van Opdrachtgever kosteloos de noodzakelijke interfacespecificaties en (standaard)protocollen en overige benodigde informatie, alsmede Application Program Interfaces (API's) en gebruiksrechten, ter beschikking zal stellen aan Opdrachtgever ten behoeve van het tot stand (doen) brengen van compatibiliteit en interoperabiliteit.
- d De door Wederpartij uit hoofde van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten geleverde Prestatie vrij is van alle bijzondere lasten en beperkingen, met uitzondering van lasten en beperkingen die Opdrachtgever uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.

17.2 In aanvulling op het bepaalde in artikel 17.1 van deze Raamovereenkomst garandeert Wederpartij dat:

- a Hij er alles aan zal doen –binnen de grenzen van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten– om de bedrijfscontinuïteit van Opdrachtgever, voor zover deze samenhangt met de Prestatie, te waarborgen.
- b Hij zodanige maatregelen heeft geïmplementeerd dat niet door Opdrachtgever geautoriseerde toegang tot de Prestatie voorkomen wordt c.q. dat voorkomen wordt dat niet-geautoriseerde derden gegevens uit of middels de Prestatie kunnen raadplegen en/of wijzigen en/of de integriteit van de gegevens aantasten, een en ander bovendien in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.
- c Hij bij het uitvoeren van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten te allen tijde zal handelen conform de toepasselijke beveiligingseisen.
- d Alle door haar geleverde Programmatuur (waaronder patches, updates, upgrades, virusdefinities) vrij is van back doors, logic bombs, virussen en dergelijke, voor zover dit volgens de actuele stand van de techniek kan worden gedetecteerd.
- e De ondernemingen van Wederpartij en haar onderaannemers blijven voldoen aan de voorwaarden en eisen die daaraan in het Bestek zijn gesteld en die tot haar kwalificatie hebben geleid.

Garantie tot herstel na Acceptatie

17.3 Wederpartij garandeert dat zij gedurende de gehele looptijd van een Nadere Overeenkomst –al dan niet verborgen– Gebreken die zich voordoen onverwijld voor haar rekening herstelt. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever. Voorts garandeert Wederpartij dat zij Gebreken die Opdrachtgever tijdens de Acceptatieprocedure heeft geconstateerd, maar die voor hem geen reden vormden om niet tot Acceptatie van de resultaten over te gaan, alsmede Gebreken die Opdrachtgever tijdens de Acceptatieprocedure niet heeft geconstateerd, met bekwaame spoed, voor haar rekening zal herstellen.

Inschakelen derden of zelf herstellen

- 17.4 In het geval Wederpartij in verzuim is ten aanzien van de nakoming van een of meer van de garantieverplichtingen zoals genoemd in dit artikel 17, is Opdrachtgever, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd om dit verzuim na voorafgaande schriftelijke kennisgeving op kosten van Wederpartij hetzij zelf, hetzij door derden te (doen) verhelpen. Als voorafgaande kennisgeving wegens de vereiste spoed redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtgever Wederpartij nadien onverwijld schriftelijk in kennis stellen. Wederpartij zal hieraan haar medewerking verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie verstrekken.

18 Aansprakelijkheid

- 18.1 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en/of onrechtmatig handelt jegens de andere Partij, is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden schade.
- 18.2 Tenzij anders overeengekomen in een Nadere Overeenkomst, is de in artikel 18.1 van deze Raamovereenkomst bedoelde aansprakelijkheid per Nadere Overeenkomst beperkt tot EUR 1.250.000,- per gebeurtenis, met inachtneming van artikel 26.4 van de Voorwaarden.
- 18.3 Indien Wederpartij voor de nakoming van haar verplichtingen gebruikmaakt van zaken die in eigendom zijn van Opdrachtgever of derden of die door Opdrachtgever of derden worden gehouden, is Wederpartij aansprakelijk voor de schade die aan deze zaken wordt toegebracht. Indien als gevolg van de aanwezigheid van zaken van Opdrachtgever bij Wederpartij ter uitvoering van deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst schade aan Wederpartij of aan derden wordt toegebracht, op welke wijze dan ook, is deze schade geheel voor rekening en risico van Wederpartij. In dergelijke gevallen zal Wederpartij Opdrachtgever vrijwaren tegen aanspraken van derden.
- 18.4 Voor zover Opdrachtgever zijn schriftelijke toestemming heeft verleend aan Wederpartij voor het gebruik van zijn naam als referentie als bedoeld in artikel 21 van de Voorwaarden, is Opdrachtgever in geval van verzuim aan de zijde van Wederpartij gerechtigd om deze toestemming onmiddellijk in te trekken. In dat geval dient Wederpartij zich te onthouden van het gebruik van de naam van Opdrachtgever als referentie. Opdrachtgever is alsdan eveneens gerechtigd om af te zien van het verstrekken van zogenaamde 'tevredenheidsverklaringen'.
- 18.5 Alle verplichtingen met betrekking tot het Personeel van Wederpartij, ook die krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving, komen ten laste van Wederpartij. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aanspraken van derden in dit verband.
- 18.6 Alle boetes, zoals bedoeld in artikel 14.3 van de Voorwaarden, hebben het karakter van een voorschot op de door Opdrachtgever mogelijkerwijs geleden schade ter zake van die gebeurtenis.

19 Verzekering

- 19.1 Wederpartij heeft zich adequaat verzekerd en houdt zich zodanig verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid (AVB) en beroepsaansprakelijkheid (BAV). Deze verzekeringen bieden ieder dekking voor ten minste EUR 1.250.000,- per aanspraak, met een minimale jaarlijkse uitkering van 200% van dit bedrag.
- 19.2 In aanvulling op artikel 29.3 van de Voorwaarden legt Wederpartij op verzoek van Opdrachtgever onverwijld (een gewaarmerkt afschrift van) de verzekeringscertificaten van de in het eerste lid bedoelde verzekeringen, dan wel een verklaring van de verzekeraar betreffende het bestaan van deze verzekeringen, over.
- 19.3 De door Wederpartij verschuldigde verzekeringspremies worden geacht in de in het Prijzenblad genoemde prijzen en tarieven te zijn begrepen.



20 Intellectuele eigendomsrechten

- 20.1 In de in artikel 8.1 sub b van de Voorwaarden genoemde gevallen, verleent Wederpartij aan Opdrachtgever een overdraagbare, eeuwigdurende en niet-exclusieve gebruikslicentie, zoals verder beschreven in artikel 43 van de Voorwaarden, die in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de desbetreffende Nadere Overeenkomst bepaalde. Wederpartij machtigt Opdrachtgever hierdoor onherroepelijk om de aldus verleende licentie in enig register te doen vastleggen.
- 20.2 De in artikel 20.1 van deze Raamovereenkomst genoemde licentie omvat, naast hetgeen in artikel 43 van de Voorwaarden is bepaald, de toestemming tot het uitoefenen of doen uitoefenen van alle auteursrechtelijke bevoegdheden met betrekking tot of samenhangend met het gebruik van de desbetreffende onderdelen van de Prestatie door of ten behoeve van Opdrachtgever, ongeacht op welke wijze en in welke vorm, (waaronder het hosten en outsourcen), dit alles ten behoeve van het optimale gebruik van de desbetreffende onderdelen van de Prestatie waartoe deze beoogd zijn en/of geschikt zijn of blijken of kunnen zijn, mits in het kader van de normale activiteiten van Opdrachtgever en ten behoeve van het Overeengekomen gebruik. De licentie omvat voorts in ieder geval, onverminderd het verder in deze Raamovereenkomst bepaalde:
- a Het daartoe of met het oog op onderzoek daartoe laden, in beeld brengen, uitvoeren, overbrengen en opslaan van de Programmatuur of bewerkingen daarvan, een en ander in elk geval tevens met het oog op onderhoud, verbeteren van fouten, virusbestrijding, aanbrengen van mogelijke verbeteringen, het overbrengen naar andere apparatuur en systeemprogrammatuur, het koppelen en/of het interoperabel maken met andere apparatuur, programmatuur en systeemprogrammatuur, het wijzigen van parameters, het aanbrengen, wijzigen of verwijderen van beveiligingen, het vervaardigen en opslaan en wijzigen van reservekopieën, en het onderzoeken en testen van de Programmatuur.
 - b Het (doen) kopiëren van de Programmatuur of andere (onderdelen van) de Prestatie (zoals Documentatie) voor back-up en overdracht/exit-doeleinden.
 - c Het gebruik door derden van (onderdelen van) de Prestatie, waaronder maar niet beperkt tot een opvolgende dienstverlener bij het einde van de desbetreffende Nadere Overeenkomst, in het kader van overdrachtswerkzaamheden.
- 20.3 Indien kopiëren van Programmatuur of Documentatie ten gevolge van tussen Partijen overeengekomen beveiligingsmaatregelen niet mogelijk is, zal Wederpartij kosteloos Opdrachtgever op eerste verzoek een redelijke hoeveelheid kopieën van de Programmatuur of Documentatie beschikbaar stellen.
- 20.4 De vergoeding voor het in artikel 20.1 van deze Raamovereenkomst bedoelde gebruiksrecht wordt geacht te zijn begrepen in de Vergoeding die Opdrachtgever aan Wederpartij voor de desbetreffende Prestatie verschuldigd is gedurende de uitvoering van de desbetreffende Nadere Overeenkomst.

Verwerving van Standaardprogrammatuur van derden

- 20.5 In afwijking van artikel 2.10 van deze Raamovereenkomst, zijn tevens de licentievoorwaarden van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden van toepassing indien en voor zover:
- a Sprake is van Standaardprogrammatuur.
 - b De toepasselijkheid van licentievoorwaarden van derden niet expliciet in het Bestek of de Nadere Offerteaanvraag is uitgesloten.
 - c Wederpartij (a) de toepasselijkheid van de desbetreffende licentievoorwaarden expliciet heeft bedongen, (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken.
 - d Het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en de licentie in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in deze Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomst bepaalde.
 - e Wederpartij heeft geverifieerd dat de derde van wie de Standaardprogrammatuur wordt afgenomen kan voorzien in een escrow-voorziening die de continuïteitsbelangen van Opdrachtgever afdekt.
 - f Wederpartij kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaard.
- 20.6 De voor het gebruik van de Prestatie vereiste acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld bij 'shrink-wrap' en 'click-wrap' licenties, bindt Opdrachtgever niet. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties niet leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik.

21 Escrow

- 21.1 Indien escrow uitgevraagd is onder een Nadere Offerteaanvraag, zal Wederpartij zo spoedig mogelijk op eerste verzoek van Opdrachtgever, kosteloos (een kopie van) de Broncode van alle Programmatuur en informatie die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor foutherstel, onderhoud en beheer van de Programmatuur zodat Opdrachtgever daarvan het Overeengekomen gebruik kan blijven maken, bij een door Opdrachtgever aan te wijzen onafhankelijke derde in escrow plaatsen. De escrow dient te voldoen aan de eisen die daaraan gesteld zijn in het Bestek en Nadere Offerteaanvraag, of bij gebreke daaraan aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is. Wederpartij zorgt ervoor dat altijd de meest recente versie (inclusief eventuele nieuwe patches, updates, upgrades en Documentatie of andere wijzigingen) van de Programmatuur in escrow geplaatst is.

22 Verwerking persoonsgegevens

22.1 In aanvulling op de bepalingen in artikel 18 van de Voorwaarden geldt dat Wederpartij en Opdrachtgever de verwerkersovereenkomst, zoals opgenomen in de Bijlage 5 'Verwerkersovereenkomst', zullen ondertekenen en zullen naleven.



23 Beveiliging

- 23.1 Bij het uitvoeren van Nadere Overeenkomsten neemt Wederpartij de overeengekomen beveiligingsvoorschriften en -procedures in acht. Opdrachtgever is gerechtigd om dwingende aanwijzingen ten aanzien van de door Wederpartij in acht te nemen beveiligingsvoorschriften en -procedures te geven. Wederpartij volgt zulke aanwijzingen en beveiligingsvoorschriften en -procedures op.
- 23.2 Wederpartij moet bij de uitvoering van de Prestatie blijvend voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging.

24 Geheimhouding

24.1 Partijen maken het bestaan en de inhoud van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten, alsmede hetgeen hen bij de uitvoering daarvan ter kennis komt en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden op geen enkele wijze verder bekend, tenzij enig wettelijk voorschrift of een onherroepelijke uitspraak van de rechter hen tot bekendmaking daarvan verplicht. Bekendmaking vindt in laatstgenoemd geval plaats in overleg met de andere Partij en op een zodanige manier dat de belangen van die andere Partij daardoor zo min mogelijk worden geschaad. In afwijking van het voorgaande geldt ten aanzien van Opdrachtgever dat hij niet aan geheimhouding gebonden is, indien:

- a De Wet openbaarheid van bestuur Opdrachtgever tot bekendmaking daarvan verplicht.
- b Opdrachtgever een toezichthoudend/controlerend orgaan informeert over de resultaten van de geleverde Prestatie en de daarmee gemoeide kosten.
- c Openbaarmaking noodzakelijk is met het oog op tussen Opdrachtgever en derden te sluiten overeenkomsten, dan wel de uitvoering daarvan, waarbij Opdrachtgever telkens voorafgaand een eigen afweging zal maken met de redelijke commerciële belangen van Wederpartij.
- d Openbaarmaking noodzakelijk is in het kader van de inschakeling van hulppersonen om hun rechten of verplichtingen op grond van deze Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomsten uit te oefenen respectievelijk na te komen.

In de gevallen bedoeld onder c en d zal Opdrachtgever geheimhouding van de desbetreffende derden bedingen. In de gevallen bedoeld onder a tot en met d zal Opdrachtgever Wederpartij voorafgaand melden dat hij tot informatieverstrekking overgaat.

24.2 Wederpartij zal (ten aanzien van) alle gegevens en informatie, die afkomstig zijn van Opdrachtgever:

- a De voorgeschreven –dan wel bij het ontbreken van een voorschrift alle redelijke– maatregelen nemen voor een veilige bewaring en opslag.
- b Niet gebruiken voor een ander doel dan waarvoor deze zijn bestemd.
- c Niet langer onder haar beheer houden dan voor de uitvoering van haar verplichtingen uit deze Raamovereenkomst en desbetreffende Nadere Overeenkomst op basis van de wet redelijkerwijs noodzakelijk is en de gegevens en informatie, inclusief gemaakte kopieën, onmiddellijk na volledige nakoming of beëindiging van deze Raamovereenkomst en desbetreffende Nadere Overeenkomst ter beschikking stellen van Opdrachtgever dan wel, na van Opdrachtgever verkregen toestemming, vernietigen.

24.3 Opdrachtgever coördineert te allen tijde persberichten en andere openbare mededelingen over de Aanbesteding, de Prestatie en alle daaraan gerelateerde onderwerpen. In geval van vragen van de pers, op social media, etc. is Wederpartij verplicht Opdrachtgever nog dezelfde dag hierover in te lichten. Opdrachtgever coördineert de reactie hierop.

24.4 Op het niet nakomen van de verplichtingen uit dit artikel 24 van deze Raamovereenkomst is de boetebepaling van toepassing, zoals neergelegd in artikel 17.5 van de Voorwaarden.

25 Onderaanneming

- 25.1 Indien Wederpartij op grond van artikel 23 van de Voorwaarden gebruikmaakt van de diensten of producten van derden bij het uitvoeren van deze Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomsten, staat Wederpartij ervoor in dat de door haar ingeschakelde derden de uit deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten voortvloeiende technische en kwalitatieve normen en eisen, inclusief het gestelde in artikel 13, 23 en 24 van deze Raamovereenkomst in acht zullen nemen. Wederpartij is te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van werkzaamheden in het kader van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten door derden, die zij daartoe heeft ingeschakeld.



26 Wijziging in onderneming Wederpartij

26.1 Wederpartij zal (i) een (statuten)wijziging, waardoor een belangrijke wijziging ontstaat in de bedrijfsvoering of in de financiële verhoudingen van haar bedrijf, (ii) een besluit tot een fusie met één of meer derden, of (af)splitsing van delen van haar onderneming, (iii) een wijziging in aandeelhouderschap waardoor meer dan 50% van de aandelen in bezit komt van een (andere) buitenlandse natuurlijk of rechtspersoon, (iv) een besluit tot een ingrijpende wijziging in de middellijke of onmiddellijke zeggenschap over de activiteiten van haar onderneming, dan wel (v) een wijziging in de middellijke of onmiddellijke zeggenschap over de activiteiten van haar onderneming waarvan Wederpartij in redelijkheid kan of moet vermoeden dat Opdrachtgever hiervan in kennis wil worden gesteld gezien het maatschappelijke karakter van de Prestatie en Opdrachtgever, eigener beweging, tijdig (i.e. wanneer mogelijk vooraf) en gedocumenteerd aan Opdrachtgever melden. Wederpartij zal Opdrachtgever tevens op dezelfde wijze informeren over zulke wijzigingen in de organisatie van haar onderaannemers en door Wederpartij voorgenomen wijzigingen in het gebruik van onderaannemers.

27 Wijzigingsprocedure

- 27.1 Wijzigingen vinden uitsluitend plaats overeenkomstig het bepaalde in dit artikel 27. De Wijzigingsprocedure geldt voor alle wijzigingen van deze Raamovereenkomst, Nadere Overeenkomsten en de Prestatie die financiële, kwalitatieve, kwantitatieve, inhoudelijke, planningstechnische of juridische gevolgen (kunnen) hebben. Wijzigingen kunnen alleen plaatsvinden binnen de grenzen van het aanbestedingsrecht.
- 27.2 Wijzigingen in de organisatie van Opdrachtgever, wijzigingen in het gebruik, de toepassing of de doelen van de Prestatie, wijzigingen in de werkwijze van Opdrachtgever, ontwikkelingen in de ICT-markt, politieke ontwikkelingen, dan wel andere relevante ontwikkelingen, kunnen gevolgen hebben voor de aard en omvang van de Prestatie. Wederpartij is in voorkomend geval verplicht haar Prestatie op de gewijzigde behoefte van Opdrachtgever aan te passen.
- 27.3 Opdrachtgever streeft naar het continu verbeteren van de Prestatie. Verbeteringen kunnen onder meer gelegen zijn in innovatie en het verbeteren van efficiëntie en synergie. In het licht van deze doelstellingen zal Wederpartij zich inspannen om haar producten en diensten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten verder te ontwikkelen en te verbeteren en af te stemmen op de producten en diensten van andere Aanbieders. Opdrachtgever is telkens gerechtigd dergelijke producten en diensten af te nemen.
- 27.4 Opdrachtgever is ook in andere gevallen dan die genoemd in artikel 27.2 en 27.3 van deze Raamovereenkomst gerechtigd de (aard en) omvang van de Prestatie te wijzigen met inachtneming van de Wijzigingsprocedure.
- 27.5 De hierna te noemen werkzaamheden en leveringen kunnen in ieder geval niet leiden tot een verhoging van de tussen Partijen overeengekomen Vergoeding, en prijzen en tarieven zoals neergelegd in het Prijzenblad, te weten werkzaamheden en leveringen die:
- a Kwalificeren als een innovatie zoals bedoeld in artikel 27.3 van deze Raamovereenkomst, maar tevens reeds onderdeel zijn van de Prestatie waarvoor Opdrachtgever al een vergoeding betaalt. Denk aan nieuwe softwareversies die het gevolg zijn van Beheer.
 - b Wederpartij redelijkerwijs bij het sluiten van deze Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomst had kunnen of moeten voorzien en die voor de uitvoering van de Nadere Overeenkomst redelijkerwijs vereist zijn.
 - c Het gevolg zijn van onjuiste en/of onvolledige Specificaties, indien deze door of in opdracht van Wederpartij zijn opgesteld of door Wederpartij zijn geaccepteerd.
 - d Niet aantoonbaar leiden tot meerkosten voor Wederpartij.
- 27.6 Te allen tijde dienen de door Wederpartij geoffreerde prijzen en tarieven marktconform te zijn.
- 27.7 Wijzigingen kunnen er nimmer toe leiden dat de Prestatie niet meer aan de overeengekomen Specificaties voldoet of niet langer geschikt is voor het Overeengekomen gebruik, tenzij per geval schriftelijk uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen. Ook zullen Wijzigingen er niet toe leiden dat de verantwoordelijkheid voor de juiste werking, kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van de Prestatie overgaat van Wederpartij op Opdrachtgever.

- 27.8 Er kan alleen sprake zijn van een Wijziging wanneer de Wijziging schriftelijk is vastgelegd en ondertekend door rechtsgeldige vertegenwoordigers van de betrokken Partijen. Vanaf het moment van ondertekening wordt de Wijziging geacht onderdeel uit te maken van deze Raamovereenkomst of de desbetreffende Nadere Overeenkomst.
- 27.9 Indien een Wijziging verlichting c.q. vermindering inhoudt van de werkzaamheden en/of leveringen welke Wederpartij op grond van deze Raamovereenkomst moet verrichten, is sprake van minderwerk. De relevante Vergoeding zal hierop aangepast worden.
- 27.10 Partijen treden met elkaar in overleg indien zich onvoorziene omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van (een deel van) deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst niet mag worden verwacht.
- 27.11 Wijzigingen zullen worden afgehandeld zoals beschreven in het Bestek.

28 Overmacht

- 28.1 In aanvulling op artikel 27.2 van de Voorwaarden wordt onder overmacht in ieder geval niet verstaan: het niet krijgen van vergunningen die benodigd zijn voor het kunnen uitvoeren van de Prestatie, gebrek aan Personeel (en/of personeel van derden), stakingen, ziekte van Personeel (en/of personeel van derden), verlate aanlevering of ongeschiktheid van diensten, materialen of programmatuur, afhankelijkheden van andere leveranciers, wanprestatie van door Wederpartij ingeschakelde derden en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Wederpartij of van een door haar ingeschakelde derde.
- 28.2 In geval sprake is van overmacht aan de zijde van Wederpartij is Opdrachtgever gerechtigd om voor het uitvoeren van de Prestatie tijdelijk derden in te schakelen, indien naar de mening van Opdrachtgever de overmachtssituatie continuïteitsrisico's tot gevolg heeft. De kosten voor het inschakelen van derden op grond van dit artikellid zijn voor rekening van Opdrachtgever, mits Wederpartij zich voldoende heeft ingespannen om de gevolgen van overmacht te beperken.

29 Overdracht (exit)

- 29.1 Indien een Nadere Overeenkomst om welke reden dan ook (tussentijds) eindigt, voert Wederpartij op eerste verzoek van Opdrachtgever overdrachtswerkzaamheden uit. Wederpartij zal in dat kader het noodzakelijke doen om zorg te dragen dat een nieuwe dienstverlener dan wel Opdrachtgever zelf aansluitend en zonder onderbreking van de werking van de Prestatie en van de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever de uitvoering van de Prestatie kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie kan leveren. De aard en omvang van de overdrachtswerkzaamheden zijn afhankelijk van alle op dat moment relevante omstandigheden. In het bijzonder zal Wederpartij:
- a Het overdrachtsplan uitvoeren.
 - b Voldoende ter zake kundig Personeel beschikbaar stellen.
 - c Informatie beschikbaar stellen die noodzakelijk is voor een succesvolle overdracht.
 - d Ervoor zorgdragen dat contracten met derden die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de Prestatie, kunnen worden overgedragen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde.
 - e Tijdens de overdrachtsfase het niveau van de Prestatie behouden en de Prestatie blijven uitvoeren zoals overeengekomen in deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten.
 - f Alle medewerking verlenen en informatie verstrekken aan derden die direct of indirect zijn betrokken bij (onderdelen van) de Prestatie, waaronder maar niet beperkt tot een opvolgende leverancier.
 - g Mondelinge en schriftelijke vragen van Opdrachtgever of van bij de overdracht betrokken derden beantwoorden.
- 29.2 Gelet op de belangen van Opdrachtgever bij tijdige en correcte uitvoering van de overdrachtswerkzaamheden door Wederpartij, komt (zoals bepaald in artikel 2.6 van deze Raamovereenkomst) aan Wederpartij niet het recht toe om haar verplichtingen op te schorten.
- 29.3 Bij beëindiging van een Nadere Overeenkomst heeft Opdrachtgever het recht de relevante apparatuur, Programmatuur, Documentatie, reserveonderdelen, licenties, en overig materiaal dat Wederpartij specifiek voor de uitvoering van die Nadere Overeenkomst heeft ingezet en dat niet reeds de eigendom van Opdrachtgever is, in eigendom te verkrijgen tegen de dan geldende redelijke boekwaarde gebaseerd op de afschrijvingsmethodiek 'lineaire afschrijving zonder restwaarde aan het einde van de initiële looptijd van de Nadere Overeenkomst'. Voor zover nodig zal deze boekwaarde alsdan door een onafhankelijke, externe deskundige worden vastgesteld. Indien de kosten van de genoemde materialen reeds in een eerder betaalde vergoeding zijn begrepen, is Opdrachtgever gerechtigd om de genoemde materialen in eigendom over te nemen zonder verdere bijbetaling. Wederpartij zal de in dit lid genoemde materialen niet bezwaren met enig zekerheidsrecht. Ter vermijding van misverstanden: met het 'in eigendom verkrijgen van licenties' wordt niet bedoeld dat de intellectuele eigendomsrechten die ten grondslag liggen aan de desbetreffende licenties overgaan op Opdrachtgever, maar dat de desbetreffende licenties op naam van Opdrachtgever worden gesteld.
- 29.4 Wederpartij verbeurt van rechtswege een onmiddellijk opeisbare boete van EUR 100.000,- indien zij in verzuim geraakt naar aanleiding van een tekortkoming in de nakoming van een of meer van de verplichtingen die op grond van dit artikel 29 van deze Raamovereenkomst op haar rusten, en waarvan het gevolg is dat een nieuwe dienstverlener dan wel Opdrachtgever zelf niet aansluitend of zonder onderbreking van de werking van de Prestatie en van de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever, de uitvoering van de Prestatie kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie kan leveren.
- 29.5 De verplichtingen uit dit artikel 29 van deze Raamovereenkomst blijven conform artikel 34 van de Voorwaarden na beëindiging van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten bestaan.

30 Geschillen

- 30.1 Terzake van geschillen (waaronder verschillen van inzicht tussen Partijen), verband houdende met de uitleg of uitvoering van hetgeen in deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst is vastgelegd, geldt dat Partijen zich allereerst zullen inspannen om dit geschil in onderling overleg op te lossen.
- 30.2 In geval van een geschil geeft de meest gereede Partij de andere Partij schriftelijk te kennen dat er sprake is van een geschil, alsmede een summiere opgave van hetgeen naar het oordeel van de eerste Partij het onderwerp van het geschil is.
- 30.3 Indien het in artikel 30.1 van deze Raamovereenkomst bedoelde overleg niet binnen 30 (dertig) dagen na kennisname van het geschil heeft plaatsgevonden of heeft geleid tot een oplossing van het geschil, is ieder der Partijen gerechtigd het geschil voor te leggen aan de daartoe bevoegde rechter te Haarlem.
- 30.4 Het verder in deze Raamovereenkomst bepaalde doet niet af aan het recht van de Partij die meent dat het onderwerp van geschil zodanig spoedeisend is dat het doorlopen van de geschillenregeling of een andere in deze Raamovereenkomst opgenomen overlegmogelijkheid niet kan worden afgewacht, zich te wenden tot de voorzieningenrechter van de rechtbank Haarlem teneinde voorzieningen te vragen in kort geding.

Aldus overeengekomen op <datum> en ondertekend in tweevoud door:

Opdrachtgever	Wederpartij
Naam <naam>	Naam <naam>
Functie: <functie>	Functie: <functie>
Handtekening	Handtekening
Datum	Datum

BIJLAGE 1 Begrippenlijst

Begrippen

In het Beschrijvend Document, de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Deze hoofdletterbegrippen hebben de betekenis die daaraan onderstaand of in de Voorwaarden is toegekend.

Aanbesteding	De openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig de Aanbestedingswet, die strekt tot het aangaan van de Raamovereenkomst en waarvan het verloop en het voorwerp nader is omschreven in het Bestek.
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed, waarop het Bestek wordt geplaatst en waarop de communicatie tussen de Opdrachtgever en de Aanbieder plaatsvindt en welke als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsstukken	Een synoniem voor het Bestek.
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
Aanbieder	Vóór inschrijven, een ieder die een kopie van het Beschrijvend Document heeft opgevraagd. Na inschrijven, een ieder die een Inschrijving heeft ingediend. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst en een Nadere Overeenkomst, Wederpartij. Tijdens een Procedure van Nadere Offerteaanvraag, een ieder die een Nadere Offerteaanvraag heeft ontvangen, en na inschrijven, een ieder die een Offerte heeft ingediend.
Annex	Een aanhangsel bij het Beschrijvend Document of Nadere Offerteaanvraag.
Beheer	Door Wederpartij te verrichten Onderhoud en beheerwerkzaamheden.
Beschrijvend Document	De offerteaanvraag inclusief Annexen, zoals bedoeld in de Aanbestedingswet, die door Opdrachtgever aan de Aanbieders is verstrekt en welke een (nadere) omschrijving inhoudt van het voorwerp van Aanbesteding.
Combinatieperceel	Een combinatie van twee of meer Percelen gezamenlijk waarop apart door de Aanbieder kan worden ingeschreven.
Decentrale overheid (DCO)	Een gemeente, regionale samenwerking of provincie.
Deelnemende DCO	Decentrale overheid (DCO) die deelneemt aan de Aanbesteding en na gunning van de Raamovereenkomst een mogelijke Opdrachtgever is van een Nadere Overeenkomst. Een lijst met Deelnemende DCO's is opgenomen in Annex F van het Beschrijvend Document.
Geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Aanbieder moet voldoen, zoals beschreven in hoofdstuk 3 van het Beschrijvend Document.
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de Inschrijvingen en Offertes worden beoordeeld om te komen tot de Aanbieder(s) met de beste prijs-kwaliteitverhouding.
Herziene Bestekstukken	De documenten die door Opdrachtgever zijn voorzien van het opschrift: 'Herzien Bestekstuk' of 'Herzien Aanbestedingsstuk'. Herziene Bestekstukken betreffen aanvullingen en wijzigingen ten aanzien van eerder verstrekte stukken uit het Bestek.
iDienst	De term 'iDienst' is een synoniem voor een door Wederpartij te leveren Prestatie.
Incident	Een door Opdrachtgever vastgestelde verstoring, waardoor de Prestatie niet of niet meer volledig voldoet aan c.q. functioneert conform de Specificaties of anderszins verminderd functioneert. Incidenten kunnen onder andere bestaan uit hardware incidenten, software incidenten, parameter incidenten en beveiligingsincidenten. Een Storing kwalificeert ook als een Incident en vice versa.
Inschrijving	Het aanbod dat Aanbieder volgens het Bestek doet aan Opdrachtgever en dat strekt tot het aangaan van de Raamovereenkomst.
Maatwerk	Specifieke aanvullingen van de standaard iDiensten, zoals opgenomen in het Programma van Eisen en die van zodanig specifieke aard zijn dat beprijzing ervan op grond van de tarieven in het Prijzenblad onmogelijk is.
Nadere Offerteaanvraag	Een offerteaanvraag gericht aan alle Aanbieders met wie Opdrachtgever voor een bepaald Perceel een Raamovereenkomst heeft gesloten, met als doel te komen tot gunning van een Nadere Overeenkomst.

Nadere Overeenkomst	Een overeenkomst bij de Raamovereenkomst door middel waarvan een nadere opdracht wordt verstrekt.
Nota van Inlichtingen	Document dat de antwoorden op vragen van Aanbieders en/of reacties op opmerkingen van Aanbieders bevat, evenals eventuele mededelingen van de Opdrachtgever en wijzigingen van het Beschrijvend Document en/of andere stukken uit het Bestek.
Offerte	De aanbieding die een Aanbieder doet naar aanleiding van de Nadere Offerteaanvraag.
Opdrachtgever	Heeft de betekenis zoals opgenomen in de Voorwaarden. Ter verduidelijking: de term 'Opdrachtgever' ziet 1) met betrekking tot (de Aanbesteding van) de Raamovereenkomst op (een of meerdere van) de Deelnemende DCO's (waarbij de Provincie Noord-Holland als penvoerder optreedt), 2) met betrekking tot een Nadere Offerteaanvraag op die Deelnemende DCO's die een Nadere Overeenkomst wensen aan te gaan (waarbij de Provincie Noord-Holland als penvoerder optreedt), en 3) met betrekking tot een Nadere Overeenkomst op die Deelnemende DCO die is aangeduid als contractspartij bij die Nadere Overeenkomst. Daarnaast wordt daar waar in de Raamovereenkomst in het kader van de uitvoering van een Nadere Overeenkomst wordt gesproken over 'de Opdrachtgever', bedoeld 'de Opdrachtgever die partij is bij de desbetreffende Nadere Overeenkomst'.
Perceel	Een afgebakend deel van de Aanbesteding waarop de Aanbesteding c.q. een Nadere Offerteaanvraag betrekking heeft.
Prijzenblad	Een door Aanbieder als onderdeel van de Inschrijving in te dienen standaard 'tarievenlijst' voor de verschillende iDiensten.
Procedure van Nadere Offerteaanvraag	De procedure die strekt tot het aangaan van de Nadere Overeenkomst en waarvan het verloop en het voorwerp nader zijn omschreven in de Nadere Offerteaanvraag.
Programma van Eisen/PvE	Het Programma van Eisen dat is opgenomen in Annex A van het Beschrijvend Document, waarin de specificaties ten aanzien van de Prestatie zijn opgenomen.
Raamovereenkomst	Een raamovereenkomst inclusief Bijlagen tussen Opdrachtgever en een Aanbieder met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen nadere opdrachten vast te leggen. In iedere Raamovereenkomst wordt vastgelegd op welke Percelen deze betrekking heeft.
Samenwerkingsverband	Een samenwerkingsverband van (rechts-)personen die gezamenlijk als één Aanbieder aan de Aanbesteding deelnemen.
Specificaties	Alle technische, functionele, prestatie-, ontwerp- en overige normen, inclusief aanvullingen daarvan, waaraan de Prestatie dient te voldoen, waaronder de prestatieafspraken, eventuele Service levels en normen die voortvloeien uit het Overeengekomen gebruik. De Specificaties blijken uit de Raamovereenkomst en de Bijlagen en Nadere Overeenkomsten.
Standaardformulier	Een verplicht door een Aanbieder te gebruiken formulier bij het opstellen c.q. indienen van de Inschrijving, zoals opgenomen bij het Beschrijvend Document.
Toetsingscriteria	Criteria ten aanzien van de Inschrijving in het kader van de te leveren Prestatie met een knock-out karakter.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien Aanbieder daarin verkeert, leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.
Wijziging	Aanpassing van de Raamovereenkomst, Nadere Overeenkomst, Bijlagen, en/of de Prestatie.
Wijzigingsprocedure	De procedure zoals beschreven in artikel 27 van de Raamovereenkomst.

Interpretatie

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in het Bestek:

- Het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode.
- Het gebruik van woorden als “inclusief”, “mede begrepen”, “waaronder”, “omvattende” en “met inbegrip van” betekenen “met inbegrip van, maar niet beperkt tot”. Het gebruik van deze begrippen mag evenmin tot a contrario redeneringen leiden daar waar deze begrippen niet worden gebruikt.
- Het aanhalen van het mannelijke genus, onzijdige genus of vrouwelijke genus tevens het aanhalen van ieder van die woordgeslachten omvatten.
- Als het begrip in deze begrippenlijst in enkelvoud is gegeven, ook het meervoud daaronder worden begrepen, en vice versa.
- Het aanhalen van enige (bepaling uit) wet- of regelgeving geacht worden ook het aanhalen van enige rechtsgeldige modificatie en/of hernieuwde vaststelling daarvan te omvatten alsmede enige bepaling van wet- of regelgeving die in werking is getreden met het doel de aangehaalde bepaling te vervangen of daarvan een nadere uitwerking te zijn, zulks zonder afbreuk te doen aan het eventueel toepasselijke overgangsrecht.
- “Dag” betekenen “kalenderdag”.
- Het gebruik van de termen “Diensten” en “Dienstverlening” mede betrekking hebben op leveringen die in het kader van die diensten (dienen te) worden gedaan.
- Het gebruik van de zinsnede “wordt in de regel uitgesloten van deelname aan de Aanbesteding” (of woorden van gelijke strekking), aan Aanbesteder het recht laat om af te zien van uitsluiting als naar zijn mening sprake is van een bagatel.

BIJLAGE 2 Programma van Eisen

Bijlage is opgenomen als separaat document.

BIJLAGE 3 Voorwaarden (ARBIT-2018)

Bijlage is opgenomen als separaat document.

BIJLAGE 4 Prijzenblad

Bijlage is opgenomen als separaat document.

BIJLAGE 5

Verwerkersovereenkomst

Bijlage is opgenomen als separaat document.

BIJLAGE 6

(Model) Kredietinstellingsgarantie

Bankgarantie

[Naam en overige gegevens bank of financiële instelling]

garantienummer ([INVOEGEN])

DE ONDERGETEKENDE,

[Naam bank of financiële instelling], gevestigd te **[plaats]**, hierna te noemen de “Bank”,

IN AANMERKING NEMENDE DAT:

[naam Wederpartij], gevestigd en kantoorhoudende te **[postcode] [plaats]** aan de **[adres]**, hierna te noemen “Wederpartij”

en

[naam Opdrachtgever], gevestigd te **[plaats]**, vertegenwoordigd door **[INVOEGEN]**, hierna te noemen “Opdrachtgever”,

op **[datum Raamovereenkomst]** een Raamovereenkomst hebben gesloten en op **[contractdatum]** onder deze Raamovereenkomst de Nadere Overeenkomst met kenmerk [X] (zaaknummer [X]), hierna te noemen de “Nadere Overeenkomst”, hebben gesloten.

Wederpartij volgens artikel [X] van de Nadere Overeenkomst gehouden is ten behoeve van Opdrachtgever een bankgarantie te doen stellen tot zekerheid voor de nakoming van de verplichtingen die voor Wederpartij uit de Nadere Overeenkomst ten opzichte van Opdrachtgever voortvloeien.

de Bank bereid is de desbetreffende bankgarantie ten gunste van Opdrachtgever te stellen.

VERKLAART ALS VOLGT:

- 1 De Bank stelt zich hier bij wijze van zelfstandige verbintenis tegenover Opdrachtgever onherroepelijk en onvoorwaardelijk garant voor al wat Opdrachtgever van Wederpartij op grond van de Nadere Overeenkomst te vorderen heeft tot een cumulatief maximumbedrag van € [invullen bedrag].
- 2 Deze bankgarantie is een abstracte afroepgarantie. De Bank komt in geen geval een beroep toe op de onderliggende rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en Wederpartij als vervat in de Nadere Overeenkomst.
- 3 De Bank moet op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever, zonder opgaaf van redenen te verlangen of nader bewijs te vragen, overgaan tot uitbetaling van al wat Opdrachtgever verklaart uit hoofde van de Nadere Overeenkomst van Wederpartij verschuldigd te hebben, behalve voor zover het bedrag van de uitbetaling vermeerderd met eventueel eerdere uitbetalingen van de Bank op grond van dit artikel het in artikel 1 bedoelde maximumbedrag zou overstijgen.
- 4 Deze bankgarantie vervalt bij ontvangst door de Bank van een verklaring van Opdrachtgever dat deze bankgarantie kan komen te vervallen.
5. Op deze bankgarantie is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze bankgarantie zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Haarlem.
- 6 Deze bankgarantie moet uiterlijk op de datum [datum], aan de ondergetekende te worden geretourneerd op het adres: [adres].

[plaats], [datum]

[naam bank]

BIJLAGE 7 (Model) Nadere Overeenkomst

BIJLAGE 8 Het Bestek anders dan het Programma van Eisen

BIJLAGE 9 Contactpersonen

Opdrachtgever:

De **<functie>**, thans **<naam>** is bevoegd **<naam Deelnemende DCO >** te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Raamovereenkomst.

De **<functie>**, thans **<naam>** is bevoegd **<naam Deelnemende DCO >** te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Raamovereenkomst.

De **<functie>**, thans **<naam>** is bevoegd **<naam Deelnemende DCO >** te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Wederpartij:

De **<functie>**, thans **<naam>** is bevoegd Wederpartij te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Raamovereenkomst.

BIJLAGE 10 Inschrijving

BIJLAGE 11 Social return

