

Sociale Verzekeringsbank
Bijlage I Concept Raamovereenkomst

Europese aanbesteding

Vernieuwing contactcenter behoefte (CPaaS)

Aanbestedingsnummer: EA2018023

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving conform de vragen in dit Beschrijvend Document

Inhoudsopgave

Artikel 1. Begripsomschrijving	4
Artikel 2. Looptijd van de Raamovereenkomst	5
Artikel 3. Voorwerp van de Raamovereenkomst	6
Artikel 4. Voorwaarden	7
Artikel 5. Producten en Diensten	7
Artikel 6. Garanties en conformiteit.....	8
Artikel 7. Facturering	9
Artikel 8. Aansprakelijkheid en vrijwaring.....	11
Artikel 9. Service credits	12
Artikel 10. Medewerkers van Opdrachtnemer	12
Artikel 11. Samenwerking met derden.....	14
Artikel 12. Acceptatie en ingebruikname	14
Artikel 13. Meerwerk en minderwerk	16
Artikel 14. Geheimhouding, contacten pers en reclame-uitingen	16
Artikel 15. Informatiebeveiliging	17
Artikel 16. Data wissen	17
Artikel 17. Intellectuele Eigendomsrechten	18
Artikel 18. Beëindiging van de Raamovereenkomst	19
Artikel 19. Overmacht	20
Artikel 20. Privacy.....	20
Artikel 21. Escalatie, toepasselijk recht en bevoegde rechter	22
Artikel 22. Slotbepaling	22

De ondergetekenden:

1. De Sociale verzekeringsbank, rechtspersoonlijkheid bezittend krachtens artikel 3 lid 2 Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, gezeteld te Amstelveen aan de Van Heuven Goedhartlaan 1 (1181 KJ), hierin rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer drs. S.T. Sibma, voorzitter Raad van Bestuur, hierna te noemen: "de SVB",

en

2. [naam leverancier], gevestigd en kantoorhoudend te [plaats], hierin rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw [naam], [functie] hierna te noemen: "Opdrachtnemer", gezamenlijk aan te duiden als "Partijen", en afzonderlijk als "Partij",

overwegende dat:

- de SVB in het kader van de Europese Aanbesteding Vernieuwing contactcenter behoefte (CPaaS), nr. EA EA2018023, een Raamovereenkomst wenst aan te gaan met één Opdrachtnemer voor de verwerving van een Communication Platform as a Service (CPaaS) oplossing en daarmee samenhangende Producten Diensten;
- Opdrachtnemer zich realiseert dat de Raamovereenkomst op verzoek van SVB (indien juridisch mogelijk) kan worden overgedragen aan een andere (Rijks)overheidspartij;
- de SVB de openbare Europese aanbestedingsprocedure ingevolge artikel 2.26 van de Aanbestedingswet 2012 toepast;
- de SVB ten behoeve daarvan een marktconsultatie heeft gepubliceerd op www.tenderned.nl;
- de SVB een Europese Aanbesteding Vernieuwing contactcenter behoefte (CPaaS), nr. EA EA2018023 heeft uitgeschreven op www.tenderned.nl, ingevolge artikel 2.26 Aanbestedingswet 2012 en op maandag 5 november 2018 de Opdracht met het Beschrijvend document heeft gepubliceerd op www.tenderned.nl;
- Opdrachtnemer een Inschrijving heeft ingediend langs digitale weg conform het gestelde in het Beschrijvend document;
- de SVB de Opdracht aan Opdrachtnemer heeft gegund op [...], en Opdrachtnemer zich bereid heeft verklaard deze uit te voeren onder de voorwaarden als opgenomen in de Raamovereenkomst en het Beschrijvend document;
- de aanbestedingsstukken zoals onder meer het Beschrijvend document inclusief de Bijlagen (Bijlage 1 bij de Raamovereenkomst) alsmede het gestelde in de Nota van Inlichtingen in deze aanbestedingsprocedure (Bijlage 2 bij de Raamovereenkomst) ten grondslag liggen aan deze Raamovereenkomst en zijn toegevoegd als Bijlagen;
- Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van de doelstellingen van de SVB en de (relevante) organisatie van de SVB om de dienstverlening conform de eisen uit te kunnen voeren;
- Opdrachtnemer zich er in voldoende mate van bewust is dat de tijdige en juiste uitvoering van de dienstverlening voor de bedrijfsvoering van de SVB van essentieel belang is;

- de SVB in principe de Dienst en afneemt bij Opdrachtnemer, doch indien door Opdrachtnemer naar aanleiding van een verzoek van de SVB geen geschikte offerte aangeboden wordt, de SVB zich het recht voorbehoudt dit verzoek bij een derde partij, niet zijnde Opdrachtnemer, uit te zetten;
- de Partijen zich realiseren dat het voor het instandhouden van de vertrouwensbasis essentieel is dat zij elkaar voortdurend juist, tijdig en volledig informeren over alles dat voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst van belang is;
- Partijen nu afspraken willen maken over de uitvoering van de werkzaamheden in deze Raamovereenkomst.

Komen het volgende overeen:

Artikel 1. Begripsomschrijving

- 1.1 Op deze Raamovereenkomst zijn zowel de in dit artikel genoemde definities van toepassing als de definitielijst in het Beschrijvend Document. Indien blijkt dat definities met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de definitie zoals verwoord in de Raamovereenkomst.
- 1.2 In deze Raamovereenkomst wordt onder de navolgende begrippen verstaan:

Begrip	Definitie
Acceptatie	De formele schriftelijke bevestiging van SVB aan Opdrachtnemer dat de Producten en Diensten voldoen aan de Acceptatiecriteria.
Acceptatiecriteria	De criteria waaraan moet zijn voldaan om tot Acceptatie te besluiten.
Acceptatiedatum	De door Opdrachtnemer in zijn implementatieplan genoemde datum waarop de Acceptatie plaatsvindt.
Acceptatietest	Het geheel van testactiviteiten die de SVB verricht om vast te stellen of tot Acceptatie kan worden besloten.
Bijlage	Aanhangsel bij het Beschrijvend document en/of de Raamovereenkomst en/of de Verwerkersovereenkomst en/of de Wachtkamerovereenkomst. Een Bijlage maakt integraal deel uit van het Beschrijvend document en/of de Raamovereenkomst en/of de Verwerkersovereenkomst en/of de Wachtkamerovereenkomst.
Gebrek	Het in het kader van de Acceptatie niet of niet naar behoren voldoen van (onderdelen van) de Producten en Diensten aan de daaraan gestelde eisen, of het anderszins niet of niet naar behoren functioneren daarvan waardoor er geen Acceptatie plaats kan vinden. In ieder geval wordt onder Gebrek(en) verstaan het niet voldoen aan de specificaties die in het Programma van eisen en de Inschrijving bij het Beschrijvend document zijn opgenomen.
Indexering	Aanpassing van prijzen (als gevolg van inflatie) op basis van een bepaald indexcijfer.
Raamovereenkomst	De Raamovereenkomst zoals opgenomen in dit document, inclusief Bijlagen.
Service Level	Bijlage bij de Raamovereenkomst met betrekking tot het niveau van de overeengekomen dienstverlening.
Verwerkersovereenkomst	De overeenkomst die wordt aangeleverd door Opdrachtnemer, tussen de verantwoordelijke (SVB) en de verwerker (Opdrachtnemer), waarin wordt vastgelegd hoe de verwerker met de (persoons)gegevens die in de Producten en Dienstverlening worden verwerkt dient om te gaan.
SVB	Sociale Verzekeringsbank.

Tabel 1. Begrippenlijst

Artikel 2. Looptijd van de Raamovereenkomst

- 2.1 De Raamovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van acht (8) Jaar. Vanaf drie (3) Jaar na startdatum van de Raamovereenkomst kan deze met een opzegtermijn van zes (6) maanden eenzijdig worden opgezegd door SVB. De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 maart 2019.

- 2.2 De Raamovereenkomst wordt aangegaan onder de ontbindende voorwaarde dat indien de Opdrachtnemer binnen de daartoe gestelde termijnen niet slaagt voor de in Bijlage T bedoelde Proof of Delivery, deze Raamovereenkomst wordt beëindigd. Zodra deze ontbindende voorwaarde is ingetreden, eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege zonder dat daartoe een ingebrekestelling vereist is, zonder dat Partijen over en weer verplicht zijn reeds verrichte prestaties ongedaan te maken en zonder dat Partijen over en weer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.

Artikel 3. Voorwerp van de Raamovereenkomst

- 3.1 Opdrachtgever geeft opdracht aan Opdrachtnemer, die deze opdracht aanvaardt, om Producten en Diensten op het gebied van contactcenters te leveren aan Opdrachtgever volgens de voorwaarden en bepalingen van deze Raamovereenkomst.
- 3.2 Opdrachtnemer accepteert de social return verplichting zoals opgenomen in paragraaf 2.13 van het Beschrijvend document, en zal overeenkomstig Bijlage N, van het Beschrijvend document, invulling geven aan de social return verplichting door ten minste 2% van de waarde van de Opdracht te besteden aan het realiseren van social return. Opdrachtnemer stelt voor de invulling van de social return verplichting een plan van aanpak op met een uitwerking van de wijze waarop de verplichting wordt gerealiseerd.
- 3.3 De navolgende documenten maken integraal deel uit van de Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, is de volgende rangorde van toepassing. Het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde, tenzij in het lager genoemde document uitdrukkelijk wordt vermeld dat er sprake is van een afwijking van hetgeen is bepaald in het hoger genoemde document.
1. de Raamovereenkomst;
 2. Bijlage J Bepalingen Verwerkersovereenkomst Inschrijver;
 3. Bijlage J.a Verwerkersovereenkomst;
 4. Nota('s) van Inlichtingen; de Nvl met de laatste datum gaat voor in rangorde dan een oudere Nvl bij tegenstrijdigheden; (Bijlage 2)
 5. Beschrijvend document inclusief alle Bijlagen; (Bijlage 1)
 6. Inschrijving Opdrachtnemer;
 7. de door Opdrachtgever geaccordeerde offertes voor Producten en Diensten;
 8. Service Levels; (Bijlage M);
- 3.4 Opdrachtnemer verklaart zich in voldoende mate op de hoogte te hebben gesteld van de doelstellingen van de SVB met betrekking tot onderhavige Raamovereenkomst, de organisatie van de SVB, de Raamovereenkomst en de eisen aan de Verwerkersovereenkomst zoals gesteld in Bijlage J bij het Beschrijvend document. SVB heeft Opdrachtnemer ter zake daarvan voldoende geïnformeerd en zal desgewenst Opdrachtnemer, indien beschikbaar, aanvullende informatie verstrekken. Opdrachtnemer verklaart zich tevens een bevestigend oordeel te hebben gevormd over de haalbaarheid van de uit te voeren Raamovereenkomst.

- 3.5 Deze Raamovereenkomst en eventuele daaruit voortvloeiende overeenkomsten komen slechts tot stand door rechtsgeldige ondertekening door beide Partijen. Eventuele offertes zijn pas geaccordeerd na schriftelijke bevestiging.
- 3.6 Indien Opdrachtnemer zonder ondertekende Raamovereenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten met zijn werkzaamheden begint, doet hij dit voor eigen rekening en risico.

Artikel 4. Voorwaarden

- 4.1 De voorwaarden en bepalingen van deze Raamovereenkomst zijn van toepassing op de levering van Producten en Diensten en de overige betrekkingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als van uitvoerende aard.
- 4.2 Leveringsvoorwaarden en algemene voorwaarden van Opdrachtnemer zijn nadrukkelijk uitgesloten van toepassing.
- 4.3 Indien enige bepaling uit de Raamovereenkomst nietig blijkt te zijn of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Opdrachtnemer en de SVB zullen alsdan in overleg treden teneinde een nieuwe bepaling ter zake van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zullen worden genomen.
- 4.4 Bij een geschil tussen Opdrachtnemer en SVB over de uitleg van de Raamovereenkomst is, behoudens bewijs van het tegendeel, de tekst van de Raamovereenkomst bepalend.
- 4.5 Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Raamovereenkomst voort te duren, behouden nadien hun werking. Tot deze verplichtingen behoren in ieder geval het bepaalde over garantieafhandeling, intellectuele eigendomsrechten, geheimhouding, geschillen, toepasselijk recht en aansprakelijkheid van partijen.
- 4.6 Partijen zullen alle wettelijke voorschriften en alle andere op de Raamovereenkomst van toepassing zijnde voorschriften naleven.

Artikel 5. Producten en Diensten

- 5.1 Opdrachtnemer verplicht zich om de Producten en Diensten van categorie 1 conform Bijlage G.1 Programma van eisen deel I Functionele uitvraag te leveren vanaf de inwerkingtreding van de Raamovereenkomst, en overeenkomstig de eisen en specificaties zoals daarin omschreven. Opdrachtnemer garandeert daarbij dat de Producten en Diensten in functionele zin marktconform zijn, zowel bij aanvang als gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
- 5.2 De SVB is gerechtigd vanaf de dag van inwerkingtreding van de Raamovereenkomst Producten en Diensten te bestellen. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe zijn organisatie zodanig in te richten, dat hij vanaf die dag bestellingen in behandeling kan nemen en kan verwerken en bestelde Producten of Diensten kan leveren conform het gestelde in deze Raamovereenkomst. De omvang en de aantallen van Producten en Diensten die de SVB kan bestellen is niet beperkt. Daadwerkelijke levering aan de SVB geschiedt na het doen van een bestelling.

5.3 SVB is gerechtigd om gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst nadere opdrachten ("Nadere opdracht") te verstrekken. Nadere opdrachten kunnen na afronding van de initiële bestelling bij aanvang van de Raamovereenkomst (zie Bijlage U – Migratie) in uitvoering worden genomen.

Er worden verschillende vormen van Nadere opdrachten onderscheiden, namelijk:

- Initiële bestelling van Producten en Diensten door middel van het accorderen van het migratieplan zoals bedoeld bij aanvang van de Prestatie (zie Bijlage U - Migratie).
- Nadere opdracht met betrekking tot de levering van Producten en Diensten die geen onderdeel uitmaken van de Initiële bestelling.
- Nadere opdracht met betrekking tot de levering een Speciaal Product of een Speciale Dienst.

5.4 Opdrachtnemer dient binnen tien (10) Werkdagen na ontvangst van een offerteaanvraag voor een Nadere opdracht, een offerte in met een geldigheidstermijn van minimaal zestig (60) kalenderdagen, waarin de specificaties, levertijd, planning, het Tarief en de kostencalculatie van het Product of Dienst worden vermeld.

5.5 Indien Opdrachtnemer meent dat een offertetermijn van tien (10) Werkdagen niet in redelijkheid van hem verlangd kan worden, reageert hij binnen vijf (5) Werkdagen schriftelijk en gemotiveerd met een voorstel voor een offertetermijn, waarna SVB redelijke termijn zal stellen voor indiening van de offerte.

5.6 In de kostencalculatie worden de Tarieven gehanteerd, die reeds onderdeel zijn van de Raamovereenkomst.

5.7 Indien SVB akkoord gaat met de offerte, wordt dit schriftelijk medegedeeld aan Opdrachtnemer. Offerte en akkoordverklaring worden vervolgens onderdeel van de Raamovereenkomst zonder dat daarvoor enige nadere (rechts)handeling is vereist. Bepalingen in de offerte die inbreuk maken op de bepalingen van de Raamovereenkomst zijn nietig.

5.8 De SVB behoudt zich het recht voor om Producten en Diensten van categorie 2 conform Bijlage G.1 Programma van eisen deel I Functionele uitvraag bij Derden af te kunnen nemen. Opdrachtgever is niet verplicht deze categorie 2 Producten en Diensten af te nemen onder de Raamovereenkomst.

Artikel 6. Garanties en conformiteit

6.1 Opdrachtnemer garandeert dat de Producten en Diensten voldoen en blijven voldoen aan de specificaties zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst.

6.2 Opdrachtnemer zal het gestelde in het Beschrijvend document naar behoren en conform goed vakmanschap uitvoeren.

6.3 Opdrachtnemer garandeert dat de Producten en Diensten:

- a) de eigenschappen bezitten en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijven bezitten die de SVB mag verwachten;

- b) voldoen en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijven voldoen - voor zover van toepassing - aan de wettelijke eisen en overige overheidsvoorschriften, alsmede dat Opdrachtnemer en de door hem ingeschakelde derden voldoen en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijven voldoen aan - voor zover van toepassing - de geldende veiligheids-, milieu- en kwaliteitsnormen en dat de Prestatie uitgevoerd wordt conform het gestelde in het Beschrijvend document en het Programma van eisen en de Service Levels;
- c) voldoet en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft voldoen aan de normen die volgen uit de meest actuele versie van NEN-ISO/IEC 27001, of vergelijkbaar en alle overige informatiebeveiliging eisen zoals gesteld in o.a. het Beschrijvend Document;
- d) geschikt zijn en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geschikt blijven voor het doel of de doelen waarvoor SVB de Producten en Diensten wenst te gebruiken;
- e) gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geen vreemde en/of schadelijke elementen zoals logic bombs, virussen of worms bevatten.

Voor het verkrijgen van toegang door Opdrachtnemer tot de elektronische systemen, waaronder maar niet beperkt tot het bedrijfsnetwerk van SVB, is voorafgaande toestemming van de SVB vereist. Voorafgaand aan deze toestemming zal SVB de wijze waarop deze toegang tot stand komt beoordelen. Opdrachtnemer garandeert dat zijn personeel deze door SVB goedgekeurde wijze van toegang alleen gebruikt voor het uitvoeren van de werkzaamheden en niet voor andere activiteiten.

Artikel 7. Facturering

- 7.1 De initiële bestelling vindt plaats door het accorderen van het migratieplan zoals bedoeld in bijlage U - Migratie bij aanvang van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer kan starten met het factureren van de Producten en Diensten uit de initiële bestelling conform het "three way match" principe (zie Bijlage G.1).
- 7.2 Facturering geschiedt gespecificeerd per maand volgens de overeengekomen prijzen die zijn opgenomen in de Inschrijving.

Facturering geschiedt conform het in dit lid gestelde door Opdrachtnemer per maand achteraf geadresseerd als volgt, en in pdf gemaild aan facturen@svb.nl:

Sociale Verzekeringsbank

t.a.v. F&C/FA crediteurenadministratie

Postbus 1100

1180 BH Amstelveen

Opdrachtnemer voegt aan facturen aan Opdrachtgever het volgende toe:

Algemene factuur:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens;
- de indeling van de facturen is dusdanig dat op eenvoudige wijze op een eenduidige wijze de relatie met de (initiële) bestelling, de artikelen en Tarieven op het prijzenblad en de (verbruik) rapportages is te leggen;
- factuurnummer en datum;

- factuuradres;
- kalendermaand waarop de factuur betrekking heeft;
- inkoopordernummer(s), EA nummer en bijbehorende omschrijving;
- het sub totaal exclusief BTW;
- het BTW percentage en –bedrag;
- het totaalbedrag inclusief BTW;
- Eventuele andere door SVB schriftelijk aan hem kenbaar gemaakte gegevens.

Indien een factuur variabele manuren bevat, dan wordt de factuur onderbouwd met een door SVB ondertekende prestatieverklaring.

Het niet (volledig) in acht nemen van bovengenoemde instructies kan leiden tot vertraging in de betaling. Opdrachtgever zendt een factuur die niet aan de overeengekomen eisen voldoet onder opgave van redenen terug aan Opdrachtnemer. Bij volledige en correcte uitvoering van de Raamovereenkomst voldoet SVB het op een correcte factuur in rekening gebrachte bedrag binnen dertig (30) dagen na factuurdatum.

- 7.3 SVB is gerechtigd de betaling op te schorten indien er sprake is van 1) een onjuiste factuur of 2) een tekortkoming in de nakoming. SVB is in dat geval verplicht om het onbetwiste gedeelte van die facturen binnen de betalingstermijn te voldoen.
- 7.4 Indien zonder geldige reden SVB een factuur niet binnen het verstrijken van de in dit artikel genoemde termijn heeft voldaan, is zij aan opdrachtnemer de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd, alsmede het minimumbedrag zoals genoemd in artikel 96 Boek 6 BW. Vorenbedoeld bedrag is zonder aanmaning verschuldigd vanaf de dag volgend op de dag waarop de overeengekomen uiterste dag van betaling is verstreken.
- 7.5 Overschrijding van een betalingstermijn door SVB op grond van een onjuiste factuur of een tekortkoming in de nakoming door Opdrachtnemer geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten of te beëindigen.
- 7.6 SVB is te allen tijde gerechtigd door Opdrachtnemer verzonden facturen door een door SVB aan te wijzen registeraccountant op inhoudelijke juistheid te doen controleren. Opdrachtnemer zal de betrokken registeraccountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze verlangt. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het controleren van de facturen is vereist.
- 7.7 SVB is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal SVB uitsluitend gebruik maken indien bij SVB redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van SVB, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur voor meer dan twee en een half procent (2,5%) niet juist was.
- 7.8 De door Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens voor zover hier anders overeengekomen. De Tarieven voor Producten worden niet geïndexeerd. De Tarieven voor Diensten worden gedurende de

eerste drie (3) jaar van de looptijd van de Raamovereenkomst niet geïndexeerd. Indien Diensten mogen worden geïndexeerd, staat per tabel met Diensten in Bijlage C Prijzenblad bij de restricties of de Diensten in de betreffende tabel geïndexeerd mogen worden en zo ja welke CBS-prijsindex van toepassing is. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. Het bepaalde in paragraaf 2.11 van het Beschrijvend Document is van toepassing.

Artikel 8. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 8.1 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Raamovereenkomst, is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door deze geleden dan wel te lijden directe vermogens- of zaakschade, ongeacht of die schade is veroorzaakt door een Partij zelf, diens personeel dan wel door andere personen die een Partij bij de uitvoering van de Raamovereenkomst heeft betrokken. De aansprakelijkheid van Partijen als bedoeld in dit artikellid is per gebeurtenis beperkt tot tweemaal (2 maal) het totaalbedrag van de voor de Raamovereenkomst bedongen vergoedingen (incl. BTW) in een Kalenderjaar met een limiet van EUR 2.000.000 (twee miljoen euro) incl. BTW per Kalenderjaar. Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade is uitgesloten.
- 8.2 Onder de directe schade zoals genoemd in het eerste artikel lid wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend, verstaan:
- a) schade aan de SVB ICT-infrastructuur; zijnde de fysieke en logische omgeving binnen de SVB, waarmee de Producten en Diensten in samenhang dient te functioneren;
 - b) schade aan gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt de kosten van herstel van schade bestaande uit beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid van gegevensbestanden;
 - c) schade aan (andere) eigendommen van SVB en/of van derden;
 - d) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in de Producten, ICT-infrastructuur of gegevensbestanden aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
 - e) kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar netwerken, computersystemen, of het inhuren van derden;
 - f) kosten als gevolg van de (extra) inzet van intern en/of extern personeel dan wel (andere) derden teneinde de gecontinueerde bedrijfsvoering van SVB te waarborgen;
 - g) extra kosten als gevolg van het niet of niet tijdig door SVB kunnen uitvoeren van haar kernactiviteiten;
 - h) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
 - i) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de schade en de wijze van herstel;
 - j) gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.
- 8.3 De in voorgaande artikelliden genoemde beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van een Partij, diens personeel dan wel van andere personen die die Partij bij de uitvoering van de Raamovereenkomst heeft betrokken.

- 8.4 Opdrachtnemer zal zich tegen de aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel afdoende verzekeren en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd houden, met een minimale dekking van € 500.000,- (vijfhonderd duizend euro) per gebeurtenis met een totale dekking van minimaal € 1.000.000,- (een miljoen euro) per Jaar. Opdrachtnemer legt op verzoek van SVB onverwijld danwel uiterlijk binnen 14 (veertien) kalenderdagen na Gunning (een gewaarmerkt afschrift van) de polissen en de bewijzen van premiebetaling ter zake van de verzekeringen dan wel een verklaring van de verzekeraar betreffende het bestaan van deze verzekeringen en het betaald zijn van de premie hierover.

Artikel 9. Service credits

- 9.1 Indien Opdrachtnemer jegens SVB toerekenbaar tekortschiet in het voldoen aan de in Bijlage M gestelde Service Levels, verbeurt Opdrachtnemer, onverminderd het bepaalde in het tweede lid, de toepasselijke Service credit overeenkomstig het relevante schema in Bijlage M.
- 9.2 Het in het eerste lid omschreven Service credit regime treedt slechts in werking zodra Opdrachtnemer op één willekeurig Service Level onderdeel de daarbij aangegeven norm overschrijdt.
- 9.3 Een Service credit is slechts opeisbaar over de periode dat het Service credit regime in werking is en zonder dat Opdrachtnemer in verzuim hoeft te zijn. Een Service credit is vervolgens betaalbaar door verrekening met de eerstvolgende factuur nadat de Service credit opeisbaar is geworden. De betaling van een Service credit laat onverlet enig ander recht (daaronder begrepen het recht op schadevergoeding of nakoming) of rechtsmiddel van SVB jegens Opdrachtnemer uit hoofde van de Raamovereenkomst. Mocht Opdrachtnemer gehouden zijn tot betaling van schadevergoeding, dan zullen de voor dezelfde tekortkoming betaalde Service credits op de hoogte van de schadevergoeding in mindering worden gebracht.

Artikel 10. Medewerkers van Opdrachtnemer

- 10.1 Opdrachtnemer garandeert dat hij voor de uitvoering van de Opdracht en de daarbij behorende (additionele) Dienstverlening medewerkers inzet die voldoen aan de eisen zoals neergelegd in deze Raamovereenkomst waaronder begrepen doch niet uitsluitend het Programma van Eisen.
- 10.2 De medewerkers die Opdrachtnemer dienen te allen tijde aantoonbaar gecertificeerd te zijn overeenkomstig de wettelijke vereisten voor de desbetreffende beroepsgroep.
- 10.3 De Opdrachtnemer zal de medewerkers slechts in uitzonderingsgevallen en niet dan na vooraf verkregen schriftelijke toestemming van de SVB, tijdelijk of definitief vervangen. De SVB zal haar toestemming niet op onredelijke gronden onthouden en is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden. De voor de oorspronkelijke medewerker geldende tarieven zullen bij vervanging niet kunnen worden verhoogd.
- 10.4 Voor de onderdelen van de Opdracht waarvoor uurtarieven zijn overeengekomen conform opgave bij Inschrijving in het prijzenblad of anderszins, is Opdrachtnemer verplicht voor de medewerker, die

wegens langdurige ziekte, ontslag of anderszins niet in staat is werkzaamheden te verrichten, onverwijld na melding van de ziekte, ontslag of andere reden, echter uiterlijk binnen drie werkdagen, vervanging aan te bieden. Aan deze vervanging dient schriftelijke verkregen toestemming van de SVB vooraf te gaan. De SVB zal haar toestemming niet op onredelijke gronden onthouden en is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden. De voor de oorspronkelijke medewerker geldende vaste uurtarieven zullen bij vervanging niet kunnen worden verhoogd. Met betrekking tot de onderdelen van de Opdracht waarbij tussen Partijen vaste maandelijkse kosten zijn afgesproken, conform opgave bij Inschrijving in het prijzenblad of anderszins, draagt Opdrachtnemer naar eigen inzicht zorg voor de noodzakelijke inzet en beschikbaarheid van medewerkers, waarbij uitgangspunt is dat Opdrachtnemer te allen tijde dient te voldoen aan de voorwaarden van de Opdracht.

- 10.5 Indien de SVB van mening is dat een medewerker niet (meer) of niet goed voldoet aan de in het Implementatieplan bedoelde kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is de SVB gerechtigd van de Opdrachtnemer te verlangen dat de medewerker binnen drie werkdagen vanaf datum aanvraag vervanging wordt vervangen. Hiertoe is onder meer aanleiding indien de betreffende medewerker in strijd met de bij de SVB gebruikelijke huisregels heeft gehandeld of op enige andere wijze het vertrouwen van de SVB heeft geschonden. Bij vervanging is hetgeen in dit artikel is geregeld van overeenkomstige toepassing.
- 10.6 Opdrachtnemer staat jegens SVB in voor de tijdige nakoming van al zijn verplichtingen voortvloeiende uit fiscale en sociale verzekeringswetgeving ten aanzien van het personeel dat door hem, of door een door hem ingeschakelde derde, in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst bij SVB te werk is of zal worden gesteld.
- 10.7 Opdrachtnemer vrijwaart SVB en zal deze volledig schadeloos stellen voor alle vorderingen van de fiscale en/of sociale verzekeringsautoriteiten ter zake van wettelijk voorgeschreven belastingen en verplichte heffingen, zoals loonheffing (loonbelasting en sociale zekerheidspremies), inkomensafhankelijke premies op basis van de Zorgverzekeringswet en werknemerspremies (zowel het werknemers- als het werkgeversdeel), alsmede opgelegde boetes en rente, in verband met door het personeel van Opdrachtnemer dan wel van een door Opdrachtnemer ingeschakelde derde verrichte werkzaamheden in het kader van de Raamovereenkomst.
- 10.8 Voor zover de Raamovereenkomst bij SVB wordt uitgevoerd, draagt Opdrachtnemer haar personeel op de door de SVB aangegeven beveiligingsprocedures, gedragscode, en/of huisregels in acht te nemen.
- 10.9 Het bepaalde in Bijlage G.2, IBP 2.3 ten aanzien van de verklaring omtrent gedrag (VOG) is van toepassing.
- 10.10 SVB kan het personeel van Opdrachtnemer dat voor de uitvoering van de Raamovereenkomst is of wordt ingeschakeld, aan een veiligheidsonderzoek, overeenkomstig de bij SVB gebruikelijke regels, (doen) onderwerpen. Opdrachtnemer verleent aan dat onderzoek zijn volledige medewerking. SVB

kan op grond van de uitkomsten daarvan de inzet van het betrokken personeelslid bij de uitvoering van de Raamovereenkomst weigeren.

- 10.11 Opdrachtnemer meldt de komst van zijn personeel op een locatie van SVB tijdig bij de contactpersoon van SVB. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel zich op verzoek van SVB kan legitimeren en kan aantonen dat zij voor of namens haar werkzaam is. SVB mag een ieder de toegang tot een van haar locaties weigeren.
- 10.12 Indien een persoon die behoorde of behoort tot het personeel van Opdrachtnemer en in die hoedanigheid locaties van SVB bezoekt, om wat voor reden ook niet meer voor Opdrachtnemer werkzaam is respectievelijk zal zijn, meldt Opdrachtnemer dat onverwijld aan de contactpersoon van SVB.

Artikel 11. Samenwerking met derden

- 11.1 Opdrachtnemer verklaart zich bereid om in alle redelijkheid samen te werken met andere dienstverleners en leveranciers van de SVB, indien de SVB dat met betrekking tot de Prestatie en/of de dienstverlening en leveringen van andere dienstverleners en leveranciers wenselijk acht.
- 11.2 Opdrachtnemer is gerechtigd voor de uitvoering van de Opdracht één of meer Onderaannemers in te zetten, mits hij voldoet aan de voorwaarden in dit artikel.
- 11.3 Onverlet het overige gestelde in het Beschrijvend document, accepteert Opdrachtnemer dat het inschakelen van één of meerdere Onderaannemers bij de uitvoering van de Prestatie slechts is toegestaan onder volledige handhaving van de aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en slechts nadat de SVB hiertoe voorafgaande schriftelijke toestemming heeft verleend. Voorafgaand aan het inschakelen van de Onderaannemers dient Opdrachtnemer bij de SVB een schriftelijk verzoek tot het inschakelen van een Onderaannemer in, waarbij Opdrachtnemer aangeeft hoe de taken en werkzaamheden tussen de Opdrachtnemer en Onderaannemer(s) worden verdeeld. Aan het verlenen van de toestemming kunnen door de SVB nadere voorwaarden worden verbonden. De SVB zal deze toestemming in redelijkheid niet onthouden.

Artikel 12. Acceptatie en ingebruikname

- 12.1 In het implementatieplan worden een Acceptatietest en bijbehorende Acceptatiecriteria opgenomen die dienen ter toetsing van de voltooide implementatie van (delen van) de Producten en Diensten, waarna die door de SVB in gebruik worden genomen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Acceptatietesten conform de planning genoemd in het implementatieplan van Opdrachtnemer met succes worden afgerond, waarbij wordt voldaan aan de specificaties zoals beschreven in het Beschrijvend document en de Acceptatiecriteria in het implementatieplan.
- 12.2 Opdrachtnemer stelt de SVB in staat om de Acceptatietest conform de doorlooptijd genoemd in het implementatieplan deugdelijk uit te voeren. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Acceptatie uiterlijk op de door Opdrachtnemer in de in zijn implementatieplan genoemde Acceptatiedatum kan plaatsvinden. Opdrachtnemer stelt, gelet op de kennis die van een deskundig IT-dienstverlener als

Opdrachtnemer mag worden verwacht, het implementatieplan op, welke door zowel SVB als Opdrachtnemer wordt goedgekeurd.

Onder de voorwaarde dat SVB aan de aan haar door Opdrachtnemer gestelde eisen in het implementatieplan voldoet, garandeert Opdrachtnemer dat hij juist en volledig operationeel oplevert op de in het implementatie plan genoemde datum. Deze garantie vervalt indien Opdrachtnemer kan aantonen dat SVB tekortgeschoten is in het voldoen aan de aan haar gestelde eisen in het implementatieplan en deze tekortkoming ertoe heeft geleid dat Opdrachtnemer niet meer in staat is om de (deel)termijnen te halen.

De door Opdrachtnemer voorgestelde en mede door hem zelf goedgekeurde levertermijnen zullen gelden als fataal. Dat laat onverlet dat SVB zich redelijk zal opstellen jegens Opdrachtnemer in het geval van overschrijding van levertermijnen. Opdrachtnemer zal mogelijke overschrijdingen van levertermijnen zo spoedig mogelijk kenbaar maken aan SVB en met een mitigatieplan komen. Dit artikel laat onverlet het overige bepaalde ten aanzien van besturing en onderlinge communicatie en escalatie.

- 12.3 Opdrachtnemer zal in de periode vanaf Gunning van de Opdracht tot de startdatum van de ingebruikname alle voorbereidingen treffen en werkzaamheden uitvoeren die voor de Acceptatie en ingebruikname noodzakelijk zijn, conform het gestelde in het Beschrijvend document, het implementatieplan en eventuele aanwijzingen van de SVB.
- 12.4 De Acceptatietest zal plaatsvinden op basis van de in het implementatieplan bepaalde procedure. Direct nadat de Acceptatietest (of een deel-Acceptatietest indien overeengekomen) heeft plaatsgevonden, maken Partijen een proces-verbaal op en ondertekenen deze. Dit proces-verbaal legt de eventuele Gebreken vast die de Producten en Diensten vertonen en voorts of de SVB (delen van) de Producten en Diensten daarvan goedkeurt, dan wel afkeurt.
- 12.5 Opdrachtnemer zal de in het proces verbaal vastgelegde Gebreken voor eigen rekening verhelpen. Kleine Gebreken, ter beoordeling van SVB, waartoe gerekend worden Gebreken, die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatig gebruik van de Producten en Diensten redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de goedkeuring zijn, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer tot kosteloos herstel van zodanige Gebreken.
- 12.6 Indien de SVB de Producten en Diensten niet bij de eerste uitvoering van de Acceptatietest heeft goedgekeurd, zal de Acceptatietest worden herhaald na het verhelpen van de Gebreken.
- 12.7 Indien de Producten en Diensten of delen daarvan na een tweede Acceptatietest opnieuw door de SVB worden afgekeurd, is de SVB gerechtigd de Raamovereenkomst - eventueel voorwaardelijk of gedeeltelijk - buiten rechte schriftelijk te ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtnemer is in dat geval aansprakelijk voor de door de SVB geleden schade. Onverminderd haar recht op schadevergoeding is de SVB tevens gerechtigd Opdrachtnemer toe te staan de Gebreken alsnog voor diens rekening te laten herstellen.

- 12.8 Indien (onderdelen van) de Producten en Diensten door de SVB worden goedgekeurd, zal de datum waarop het betreffende proces-verbaal is opgesteld en ondertekend gelden als de datum van Acceptatie.
- 12.9 Onverminderd het in dit artikel bepaalde heeft de SVB de plicht om Gebreken onverwijld aan Opdrachtnemer mede te delen.

Artikel 13. Meerwerk en minderwerk

- 13.1 Indien door additionele wensen van SVB de prestaties die Opdrachtnemer dient te leveren aantoonbaar worden verzaamd, c.q. uitgebreid, is er sprake van meerwerk dat voor vergoeding in aanmerking komt. Indien Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake zal zijn, zal hij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling doen aan SVB.
- 13.2 Tot meerwerk worden niet gerekend:
- a) additionele werkzaamheden, die Opdrachtnemer had kunnen of moeten voorzien, teneinde de prestaties conform de overeengekomen vereisten te kunnen leveren;
 - b) werkzaamheden die het gevolg zijn van onjuiste en/of onvolledige specificaties die door of in opdracht van Opdrachtnemer zijn opgesteld c.q. door Opdrachtnemer zijn geaccepteerd; en
 - c) werkzaamheden die het gevolg zijn van gebreken zoals gedefinieerd in de Service Levels in de Producten of Dienstverlening.
- 13.3 Indien door een aanpassing van de wensen van SVB de prestaties die Opdrachtnemer dient te leveren aantoonbaar worden verlicht, c.q. worden beperkt, is sprake van minderwerk dat voor korting op de oorspronkelijk geoffreerde prijs in aanmerking komt.
- 13.4 Opdrachtnemer zal vóór aanvang van enig meerwerk, met inachtneming van eventueel minderwerk een (nieuwe) schriftelijke offerte uitbrengen, met betrekking tot de herziene aard en omvang van de door Opdrachtnemer te leveren prestaties en de daaraan verbonden kosten. Opdrachtnemer is niet gerechtigd bij het uitbrengen van de offerte nadere of zwaardere voorwaarden te stellen. De in deze Raamovereenkomst overeengekomen voorwaarden zijn onverkort van toepassing. Opdrachtnemer zal niet met het meerwerk aanvangen alvorens SVB schriftelijk akkoord heeft gegeven op de door Opdrachtnemer uitgebrachte offerte.
- 13.5 Meerwerk zal door Opdrachtnemer na voltooiing en acceptatie daarvan door SVB apart worden gefactureerd. Voor het minderwerk stuurt Opdrachtnemer aan SVB een creditnota. Opdrachtnemer vermeldt uitdrukkelijk de aard en omvang van de gewijzigde prestaties in de facturen en specificeert en onderbouwt de factuur aan de hand van bescheiden.

Artikel 14. Geheimhouding, contacten pers en reclame-uitingen

- 14.1 Partijen zullen alle informatie die zij in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst verkrijgen, geheimhouden, en niet zonder schriftelijke toestemming van de ander, aan derden – met uitzondering van derden die overeenkomstig de Raamovereenkomst door Partijen bij de uitvoering daarvan worden ingeschakeld, dan wel op grond van een wettelijke verplichting tot informatieverstrekking – bekend maken. Partijen dragen ervoor zorg dat hun personeel een zelfde geheimhoudingsverplichting opgelegd krijgt.

- 14.2 Indien Opdrachtnemer in verband met de aan hem verleende opdracht, wordt benaderd door de pers (ongeacht het medium, waaronder maar niet beperkt tot radio, televisie, dagbladen en internet), zal hij eerst contact opnemen met de woordvoerder van de SVB. Indien de woordvoerder of zijn vervanger niet bereikt kan worden, dient het persverzoek besproken te worden met de contactpersoon van de betrokken afdeling.
- 14.3 Opdrachtnemer mag geen reclame-uitingen gerelateerd aan de Raamovereenkomst verrichten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SVB. Daarnaast zal Opdrachtnemer zich, zonder voorafgaande toestemming van de daardoor aangewezen persoon van SVB, onthouden van enige (publieke) uiting of mededeling gerelateerd aan de Raamovereenkomst.

Artikel 15. Informatiebeveiliging

- 15.1 Alle door Opdrachtnemer geleverde Producten en Dienstverlening dienen te voldoen aan de door de SVB gestelde eisen voor informatiebeveiliging.
- 15.2 Opdrachtnemer meldt informatiebeveiligings-incidenten direct en in ieder geval binnen 24 uur per email bij de SVB servicedesk, op het emailadres: servicedesk@svb.nl. De initiële melding van het Informatiebeveiligingsincident mag nog geen persoonsgegevens, als bedoeld in de AVG of informatie-beveiligingsgegevens, bevatten. Deze gegevens worden pas verstrekt en besproken nadat de SVB daarvoor een specifieke functionaris heeft toegewezen en door deze de opdracht tot verstrekking aan Opdrachtnemer is verstrekt.
- 15.3 Opdrachtnemer zal redelijkerwijs stappen nemen om de gevolgen en de schade te beperken die voortkomen uit informatiebeveiligingsincidenten.
- 15.4 Indien een informatiebeveiligingsincident zich voordoet waarbij Opdrachtnemer, op welke wijze dan ook, betrokken is, zal Opdrachtnemer op verzoek van de SVB volledige medewerking geven en alle beschikbare informatie over het informatiebeveiligingsincident delen.
- 15.5 In het geval van onderzoek door een daartoe bevoegde autoriteit, waaronder maar niet beperkt tot strafrechtelijk onderzoek, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan het onderzoek na daartoe het verzoek te hebben gekregen van de SVB. De SVB zal, voorafgaand aan het daadwerkelijke onderzoek, Opdrachtnemer in kennis stellen van het doel, de omvang en de tijdsduur van het onderzoek.
- 15.6 Voor het verkrijgen van toegang door Opdrachtnemer tot de elektronische systemen, waaronder maar niet beperkt tot het bedrijfsnetwerk van SVB, is voorafgaande toestemming van de SVB vereist. Voorafgaand aan deze toestemming zal SVB de wijze waarop deze toegang tot stand komt, beoordelen. Opdrachtnemer garandeert dat zijn personeel alleen deze door SVB goedgekeurde wijze van toegang gebruikt voor het uitvoeren van werkzaamheden gerelateerd aan de Producten en Dienstverlening.

Artikel 16. Data wissen

- 16.1 Indien de SVB daartoe opdracht verstrekt draagt Opdrachtnemer zorg voor gegarandeerde definitieve verwijdering (wiping) van data. Opdrachtnemer bevestigt en garandeert alsdan dat data

wiping door middel van overschrijving van gegevens op dusdanige wijze is uitgevoerd dat de oorspronkelijke data en gegevens definitief verwijderd zijn en derhalve niet te reconstrueren zijn.

- 16.2 De SVB heeft het recht om door middel van een audit bij Opdrachtnemer te controleren of data wiping op correcte wijze wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer zal op eerste verzoek van de SVB zijn medewerking aan deze audit verlenen. Partijen zullen te zijner tijd daarover nadere afspraken maken. De kosten voor de audit zijn voor rekening van de SVB, tenzij uit de audit blijkt dat Opdrachtnemer data wiping onjuist en/of onvolledig uitvoert. Indien blijkt dat de data wiping onjuist en/of onvolledig is uitgevoerd, zal Opdrachtnemer voor eigen rekening een actieplan opstellen en uitvoeren om dit alsnog op de juiste wijze uit te voeren. De SVB zal dit kunnen (laten) controleren op kosten van Opdrachtnemer.

Artikel 17. Intellectuele Eigendomsrechten

- 17.1 Elke Partij behoudt het eigendom van de intellectuele eigendomsrechten die hij bezit. Daaronder valt voor de SVB in ieder geval waar van toepassing het databankrecht.
- 17.2 Onverminderd de in deze Raamovereenkomst aan SVB toegekende bevoegdheden, berusten de intellectuele eigendomsrechten op de Producten en Dienstverlening bij Opdrachtnemer, diens toeleveranciers of diens licentiegevers, tenzij er sprake is van specifiek ten behoeve van SVB ontwikkelde software of andere werken zoals documenten, handleidingen en dergelijke, in welk geval het bepaalde in dit artikel van toepassing is.
- 17.3 Indien van toepassing berusten bij de SVB alle intellectuele eigendomsrechten die waar of wanneer dan ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend op *specifiek ten behoeve van de SVB* ontwikkelde software of *specifiek voor de SVB* ontwikkelde documentatie of producten. Deze rechten worden door ondertekening van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer reeds nu voor alsdan aan de SVB overgedragen, welke overdracht terstond na het ontstaan van die rechten door de SVB nu reeds voor alsdan wordt aanvaard.
- 17.4 Voor zover voor de overdracht van dergelijke rechten een nadere akte zou zijn vereist of andere formaliteiten vervuld moeten worden, machtigt Opdrachtnemer de SVB reeds nu voor alsdan onherroepelijk om zodanige akte op te maken en namens Opdrachtnemer te ondertekenen en om deze formaliteiten mede namens Opdrachtnemer te vervullen, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om op eerste verzoek van SVB aan de overdracht van zodanige rechten zijn medewerking te verlenen, zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen.
- 17.5 Opdrachtnemer doet voor zover wettelijk mogelijk jegens de SVB afstand van alle eventueel aan hem toekomende persoonlijkheidsrechten, en eventuele vorderingen op grond daarvan. Opdrachtnemer garandeert voorts voor dat de aan zijn zijde betrokken werknemers respectievelijk opdrachtnemers in de met deze werknemers gesloten arbeidsovereenkomsten en de met deze opdrachtnemers gesloten overeenkomsten van opdracht jegens Opdrachtnemer voor zover wettelijk mogelijk afstand hebben gedaan van alle eventueel aan hen toekomende persoonlijkheidsrechten, en eventuele vorderingen op grond daarvan.
- 17.6 Opdrachtnemer garandeert dat de Producten en Diensten noch geheel, noch gedeeltelijk inbreuk maken op enig intellectueel eigendomsrecht of daaraan aanverwante rechten van derden.

Opdrachtnemer vrijwaart de SVB tegen alle (dreigende) aanspraken van derden ter zake van eventuele inbreuk op intellectuele eigendomsrechten of daaraan aanverwante rechten van die derden. Opdrachtnemer verplicht zich in geval van inbreuken tot het, op zijn kosten, treffen van alle maatregelen die strekken ter voorkoming van stagnatie bij SVB en ter beperking van de door SVB te maken extra kosten en/of te lijden schade, en zal alle door SVB ter zake van een eventuele inbreuk op intellectuele eigendomsrechten of aanverwante rechten van derden geleden schade vergoeden.

Artikel 18. Beëindiging van de Raamovereenkomst

- 18.1 Indien Opdrachtnemer tekort schiet in de nakoming van enige verplichting die voor hem uit de Raamovereenkomst voortvloeit, waaronder begrepen het niet nakomen van de Service Levels, en Opdrachtnemer ook na deugdelijke ingebrekestelling waarin een redelijke termijn voor nakoming wordt geboden - voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is of verzuim niet reeds zonder ingebrekestelling is ingetreden - blijft tekortschieten in de nakoming van bedoelde verplichting, is de SVB gerechtigd om de Raamovereenkomst buiten rechte met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- 18.2 In geval van faillissement, (voorlopige) surséance van betaling, stillegging of liquidatie van het bedrijf van Opdrachtnemer, alsmede in geval Opdrachtnemer dan wel diens onderneming door een derde wordt overgenomen, beslag wordt gelegd op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer, of Opdrachtnemer anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Raamovereenkomst na te kunnen komen, is SVB gerechtigd de Raamovereenkomst, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, en zonder dat SVB tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn, met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- 18.3 SVB is tevens gerechtigd de Raamovereenkomst, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, en zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:
- a) door Bureau BIBOB, dan wel door de eigen organisatie van SVB naar aanleiding van een uitgevoerd integriteitonderzoek, een negatief advies over Opdrachtnemer wordt uitgebracht.
 - b) blijkt dat Opdrachtnemer in het nadeel van SVB of van een andere overheidsinstelling ongeoorloofde prijsafspraken heeft gemaakt of andere delicten heeft begaan die duiden op een ondeugdelijke beroepsmoraliteit.
 - c) door Opdrachtnemer of zijn personeel enig voordeel is of wordt aangeboden of verschaft aan een persoon die werkzaam is voor SVB.
- 18.4 Indien een rechter het aangaan van de Raamovereenkomst bij een in kracht van gewijsde gegane uitspraak onrechtmatig oordeelt en de Raamovereenkomst vernietigt, heeft Opdrachtnemer recht op vergoeding van uitsluitend de ten tijde van de vernietiging door Opdrachtnemer ter uitvoering van de Raamovereenkomst reeds in redelijkheid gemaakte kosten en in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Indien SVB echter aantoonbaar dat de onrechtmatigheid mede aan Opdrachtnemer is toe te rekenen, komt Opdrachtnemer geen enkele vergoeding of schadeloosstelling toe. De toepasselijkheid van artikel 6:278 BW is nadrukkelijk uitgesloten.

- 18.5 In geval van de beëindiging van de Raamovereenkomst om welke reden dan ook, zal Opdrachtnemer zijn Dienstverlening op zodanige wijze afronden en vervolgens overdragen aan de SVB of een door de SVB aan te wijzen derde, dat de continuïteit van het onderdeel van de bedrijfsvoering die de Dienstverlening betreft, te allen tijde wordt gewaarborgd.
- 18.6 Voorts zal Opdrachtnemer bij het beëindigen van de Raamovereenkomst (een selectie) van de in de Producten en Diensten aanwezige informatie en Metadata exporteren naar een door de SVB aangegeven locatie in een door de SVB gewenst dataformaat, inclusief de (documenten) bestanden.
- 18.7 In het kader van dataportabiliteit en voor zover van toepassing dient Opdrachtnemer de volgende voorzieningen direct en kosteloos ter beschikking te stellen voor het exporteren van data (na beëindiging van de Opdracht):
- SaaS – Data moet beschikbaar zijn in een voor de SVB bruikbaar format zoals CSV, Excel (xlsx) en PDF. In het geval er sprake is van aanlevering van documenten tijdens gebruik van de dienst, dan moet het “originele / oorspronkelijke” format van het document (inclusief mappenstructuren en metadata) beschikbaar zijn.
- 18.8 Opdrachtnemer zal bij beëindiging van de Raamovereenkomst, om welke reden dan ook, onverwijld aan SVB alle aan SVB in eigendom toebehorende documentatie, materialen en gegevens retourneren, danwel op eerste schriftelijk verzoek van SVB overgaan tot vernietiging van deze documentatie, materialen of gegevens.

Artikel 19. Overmacht

- 19.1 Indien partijen door overmacht (een "niet-toerekenbare tekortkoming" als bedoeld in artikel 6:75 BW) niet aan hun verplichtingen jegens elkaar kunnen voldoen, worden die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachttoestand. Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk van een (mogelijke) overmachttoestand op de hoogte stellen.
- 19.2 Onder overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer wordt in ieder geval niet verstaan gebrek aan personeel, staking of ziekte van personeel (met uitzondering van een epidemie of pandemie die een substantieel deel van het personeel heeft getroffen), vertraging in distributie en tekortkoming in de nakoming van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden anders dan door overmacht en/of liquiditeitsproblemen.
- 19.3 Indien de overmachttoestand eenentwintig (21) dagen heeft geduurd, heeft iedere Partij het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.

Artikel 20. Privacy

- 20.1 Voor zover Opdrachtnemer in het kader van de levering van de Prestatie persoonsgegevens verwerkt, geldt SVB als de "verwerkingsverantwoordelijke" en Opdrachtnemer als de "verwerker". Opdrachtnemer staat ervoor in dat hij als verwerker alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken persoonsgegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet AVG gesteld,

stipt in acht neemt en zal nemen. Opdrachtnemer zal SVB ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. Opdrachtnemer zal de te verwerken persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van SVB verwerken. Opdrachtnemer zal passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de te verwerken persoonsgegevens implementeren. In overeenstemming met de AVG kan SVB Opdrachtnemer onderwerpen aan een audit om de genomen technische en organisatorische maatregelen te (laten) onderzoeken.

- 20.2 Opdrachtnemer vrijwaart SVB voor alle aanspraken van derden die jegens SVB mochten worden ingesteld en voor alle administratieve boetes en/of dwangsommen die aan SVB mochten worden opgelegd en derhalve ook voor alle schade en kosten, die dergelijke procedures met zich brengen en/of waartoe SVB in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld (hierna: "Aanspraak of Boete"), indien een Aanspraak of Boete
- (i) verband houdt met een aan Opdrachtnemer toe te rekenen schending van de verwerkersovereenkomst of een schending van een specifiek tot een verwerker gerichte verplichting in de AVG, de Uitvoeringswet AVG of andere regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens en (ii) voor zover die schending niet tevens verband houdt met een verwijtbaar handelen en/of nalaten van SVB.

Ingeval van een Aanspraak of Boete zal Opdrachtnemer bevoegd zijn om SVB aanwijzingen en instructies te geven – die door SVB tijdig en juist zullen worden opgevolgd, voor zover dat redelijkerwijs van haar verwacht kan worden – voor wat betreft de aanwending van rechtsmiddelen die SVB formeel ter beschikking staan om tegen de Aanspraak of Boete op te komen. De externe (juridische) kosten verbonden aan de aanwending van rechtsmiddelen in dit verband zullen door Opdrachtnemer worden gedragen.

- 20.3 SVB vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die jegens Opdrachtnemer mochten worden ingesteld en voor alle administratieve boetes en/of dwangsommen die aan Opdrachtnemer mochten worden opgelegd en derhalve ook voor alle schade en kosten, die dergelijke procedures met zich brengen en/of waartoe Opdrachtnemer in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld (hierna: "Aanspraak of Boete"), indien een Aanspraak of Boete (i) verband houdt met een aan SVB toe te rekenen schending van een specifiek tot een verwerkingsverantwoordelijke gerichte verplichting in de AVG, de Uitvoeringswet AVG of andere regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens en (ii) voor zover die schending niet tevens verband houdt met een verwijtbaar handelen en/of nalaten van Opdrachtnemer.

Ingeval van een Aanspraak of Boete zal SVB bevoegd zijn om Opdrachtnemer aanwijzingen en instructies te geven – die door Opdrachtnemer tijdig en juist zullen worden opgevolgd, voor zover dat redelijkerwijs van haar verwacht kan worden – voor wat betreft de aanwending van rechtsmiddelen die opdrachtnemer formeel ter beschikking staan om tegen de Aanspraak of Boete op te komen. De externe (juridische) kosten verbonden aan de aanwending van rechtsmiddelen in dit verband zullen door SVB worden gedragen.

- 20.4 Het bepaalde in Bijlage G.2, IBP-3.10.1 is van toepassing. Persoonsgegevens in het kader van de Prestatie dienen binnen de Europese Economische Ruimte verwerkt te worden met dien verstande dat indien toch sprake zou zijn van verwerking daarbuiten, Opdrachtnemer de mogelijkheid krijgt aan

te tonen te voldoen aan Europese en nationale privacywetgeving. Bijvoorbeeld doordat Opdrachtnemer kan aantonen dat het Privacy Shield van toepassing is op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Prestatie of doordat gebruik wordt gemaakt van relevante en actuele Binding Corporate Rules.

- 20.5 Indien een buitenlandse overheid Opdrachtnemer verzoekt om toegang tot persoonsgegevens die Opdrachtnemer verkregen heeft op grond van de Raamovereenkomst, zal Opdrachtnemer de SVB daarover onmiddellijk en voorafgaand aan de verstrekking informeren. Indien Opdrachtnemer de SVB niet informeert over een dergelijk verzoek of ondanks het verbod van de SVB een buitenlandse overheid toegang geeft tot persoonsgegevens, is de SVB gerechtigd de Raamovereenkomst met onmiddellijk ingang te ontbinden, zonder dat de SVB ter zake een vergoeding aan Opdrachtnemer verschuldigd is.

Artikel 21. Escalatie, toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 21.1 Op de Raamovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 21.2 Indien tussen Partijen een dispuut ontstaat over de uitleg van de Raamovereenkomst, zullen Partijen al het nodige doen om dit dispuut in onderling overleg op te lossen. Gedurende dit dispuut zal de uitvoering van de Raamovereenkomst niet opgeschort worden tenzij Partijen dit schriftelijk overeenkomen. Indien onderling overleg geen oplossing biedt, geldt dat Partijen allereerst mediation zullen proberen. Het hier bepaalde doet niet af aan het recht van de Partij die meent dat het onderwerp van geschil zodanig spoedeisend is, dan wel ernstig, dat de weg van mediation niet kan worden afgewacht en/of niet opportuun is, zich te wenden tot de bevoegde rechter te Amsterdam teneinde voorzieningen te vragen in kort geding of een andere procedure aan te vangen.
- 21.3 Alle voorstellen die Partijen over en weer doen in het kader van de onderhandelingen ten behoeve van het oplossen van het dispuut, zijn strikt vertrouwelijk. Op deze voorstellen kan in rechte geen beroep worden gedaan.
- 21.4 Indien sprake is van een geschil zoals bedoeld in dit artikel, en Partijen spreken de wens uit om het geschil in onderling overleg op te lossen, zal de meest gereede Partij een schriftelijke kennisgeving van het geschil aan de contactpersoon van de andere Partij sturen. Deze kennisgeving omvat een probleemanalyse bestaande uit: een analyse van de feiten en mogelijke oorzaken, die aan het probleem ten grondslag liggen, - voor zover mogelijk – de juridische kwalificatie en de financiële consequenties daarvan, evenals (mogelijke) oplossingen voor het geschil. De andere Partij zal daarop zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 (veertien) kalenderdagen na de dagtekening van de schriftelijke kennisgeving, inhoudelijk reageren.

Artikel 22. Slotbepaling

- 22.1 SVB heeft het recht (de rechten en verplichtingen onder) deze Raamovereenkomst zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer over te dragen. SVB zal Opdrachtnemer van een dergelijke overdracht vooraf in kennis stellen.

Mede - doch niet uitsluitend - gelet op de verplichtingen die de SVB heeft op grond van het aanbestedingsrecht dient Opdrachtnemer vooraf toestemming te krijgen van SVB voor het

overdragen van rechten en/of verplichtingen uit de Raamovereenkomst. De eventuele toestemming als bedoeld in dit lid zal Opdrachtnemer niet bevrijden van enige verplichting uit hoofde van de Raamovereenkomst, tenzij anders overeengekomen.

- 22.2 Indien één van de Partijen nalaat om op enig moment de nakoming van een bepaling van de Raamovereenkomst af te dwingen, tast dat op geen enkele wijze zijn rechten aan om alsnog nakoming van de andere Partij te vorderen. Dit nalaten heeft derhalve geen rechtsverwerking tot gevolg, tenzij de desbetreffende Partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet- nakoming heeft ingestemd.
- 22.3 Indien het vanwege een rechterlijke uitspraak één of beide Partijen verboden wordt de Raamovereenkomst (verder) na te komen, zullen Partijen over en weer de nakoming van hun verplichtingen uit de Raamovereenkomst opschorten. In dat geval doen Partijen over en weer afstand van hun eventuele rechten op schadevergoeding, van welke aard dan ook.
- 22.4 Wijzigingen van de Raamovereenkomst zijn slechts rechtsgeldig indien deze schriftelijk door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van Partijen zijn overeengekomen.
- 22.5 Wijzigingen worden opgenomen in het wijzigingenregister dat wordt bijgehouden door de SVB, die daarvan een kopie verstrekt aan Opdrachtnemer.
- 22.6 Indien één of meer bepalingen uit de Raamovereenkomst nietig blijken te zijn of worden vernietigd, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen verplichten zich voor dat geval om alsdan met elkaar in overleg te treden om (een) vervangende bepaling(en) op te stellen.
- 22.7 Al hetgeen in de Raamovereenkomst naar zijn aard bestemd is om ook na het einde van de Raamovereenkomst van kracht te blijven, blijft na beëindiging daarvan tussen Partijen van kracht. Tot dergelijke verplichtingen behoren onder meer de bepalingen over de intellectuele eigendomsrechten, privacy en informatiebeveiliging, geheimhouding, het toepasselijk recht, geschillenbeslechting en domiciliekeuze.

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend.

Amstelveen, [datum invullen]

[plaats, datum invullen]

Sociale Verzekeringsbank

[naam en rechtsvorm Opdrachtnemer]

De heer drs. S.T. Sibma

[naam tekeningbevoegde]

Voorzitter Raad van Bestuur

[functienaam]