

Raamovereenkomst

met betrekking tot de levering en het Onderhoud van Afdrukfaciliteiten

De ondergetekenden:

1. De stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, gevestigd en kantoorhoudende te Arnhem aan de Ruitenberglaan 31, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door [bestuurder], [functie], hierna te noemen "Opdrachtgever"

en

2. De [entiteit][naam], statutair gevestigd en kantoorhoudende te [plaatsnaam] aan de [straat], hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door, [naam bestuurder], [functie], hierna te noemen "Opdrachtnemer"

Hierna gezamenlijk te noemen: "partijen"

Nemen het volgende in aanmerking:

- a) De Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) is een moderne en kwalitatieve onderwijsinstelling, waarbij toegepast en praktijkgericht onderzoek centraal staat. De HAN heeft ca. 3900 medewerkers en verzorgt vanuit de campussen in Arnhem en Nijmegen onderwijs voor ca. 35.000 studenten.
- b) De HAN wenst op korte termijn de levering en het Onderhoud van de afdrukfaciliteiten uit te besteden aan een derde partij, om tegemoet te kunnen komen aan de behoefte aan printen, kopiëren en scannen van medewerkers, studenten en gasten. Van de Opdrachtnemer wordt een zo veel mogelijk uniforme dienstverlening voor alle locaties en afdelingen van de HAN verwacht. Het doel hiervan is te komen tot lage beheerslasten, een uniforme koppeling met bestaande systemen en flexibiliteit in het afdrukbeheer en afdrukvolumes.
- c) De HAN heeft in dat kader op 23 oktober 2020 een Europese aanbesteding (aanbestedingsnummer HAN/INK/2020/JO/AF) uitgeschreven.

- d) De Raamovereenkomst heeft betrekking op de dienstverlening betreffende de afdrukfaciliteiten en aanverwante dienstverlening waaronder het huren, leveren en onderhouden van multifunctionals en printers.
- e) Opdrachtnemer is XXXXX. Opdrachtnemer heeft de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gedaan, waarop deze opdracht aan hem is gegund.
- f) Partijen hebben overeenstemming bereikt over de levering van de Diensten als beschreven in de Aanbestedingsdocumenten en wensen dit vast te leggen in deze Raamovereenkomst.

Artikel 1: Definities

In deze Raamovereenkomst, alsmede in eventuele Nadere Overeenkomsten en Bijlagen worden de navolgende begrippen met een (begin)hoofdletter gebruikt:

- 1.1 Aanbestedingsdocumenten: alle in het kader van de aanbesteding door Opdrachtgever opgestelde documenten, waaronder begrepen het Programma van Eisen en het Beschrijvend Document, inclusief Bijlagen.
- 1.2 Acceptatie: de formele goedkeuring van alle onderdelen van de Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en SAAS-Dienst, afzonderlijk en in samenhang met elkaar, door middel van een succesvol uitgevoerde (integrale) Acceptatietest.
- 1.3 Acceptatietest: de testprocedure waarmee kan worden aangetoond dat (het geheel van) de Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en SAAS-Dienst aan de overeengekomen Functionele Specificaties voldoet en geschikt is voor normaal gebruik.
- 1.4 Algemene Inkoopvoorwaarden: de algemene inkoopvoorwaarden van de HAN d.d.14 september 2010, die van toepassing zijn op deze Raamovereenkomst en als **Bijlage 4** zijn toegevoegd.
- 1.5 Apparatuur: alle door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te leveren Apparatuur.
- 1.6 SAAS-Dienst: het beschikbaar stellen en houden van de Programmatuur op de Server, het hosten van de met de Programmatuur verwerkte data, alsmede het beschikbaar stellen en houden van alle noodzakelijke Koppelingen ten behoeve van o.a. beveiligd en betaald printen.
- 1.7 Bijlage: een bijlage bij deze Raamovereenkomst.
- 1.8 Diensten: alle door Opdrachtnemer op basis van deze Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomsten ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten Diensten, waaronder de Diensten omschreven in het Programma van Eisen en de SLA.
- 1.9 Ingangsdatum Raamovereenkomst: de ingangsdatum van de Raamovereenkomst is de dag van definitieve gunning plus de implementatieperiode van maximaal 3 maanden, **3 mei 2021**.
- 1.10 Eerstelijns Ondersteuning: de door Opdrachtgever te verlenen eerstelijns ondersteuning voor studenten, medewerkers en gasten van Opdrachtgever, waarbij antwoord wordt gegeven op vragen met betrekking tot het gebruik van de Apparatuur en Programmatuur en het verhelpen van kleine Storingen, waaronder vallen Storingen veroorzaakt door kleine papierstoringen of het ontbreken van papier of toner en Storingen in de ICT infrastructuur van Opdrachtgever.
- 1.11 Functionele Specificaties: de functionele en technische eisen waaraan de te leveren Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en de te leveren Diensten moeten voldoen, zoals vastgelegd in deze

Raamovereenkomst, het Programma van Eisen, het Beschrijvend Document en de Nota van Inlichtingen.

- 1.12 Service desk: de door Opdrachtnemer ingerichte en in stand te houden facilitaire afdeling die de centrale Tweedelijns Ondersteuning verzorgt voor door het Personeel van Opdrachtgever gestelde vragen en gemelde klachten en Storingen met betrekking tot de Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en de Diensten.
- 1.13 Implementatie: het geheel van handelingen en activiteiten dat nodig is de Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en SAAS-Dienst, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, in gebruik te kunnen nemen in de organisatie van Opdrachtgever, zodanig dat alle gebruikers van Opdrachtgever ermee kunnen werken overeenkomstig de overeengekomen Functionele Specificaties. Tot de Implementatie behoort tevens het uitvoeren van de Acceptatietest.
- 1.14 Koppeling: de software of andere voorziening die een integrale, adequate en efficiënte gegevensuitwisseling mogelijk maakt tussen de verschillende onderdelen van de Apparatuur en Programmatuur.
- 1.15 Licentie: het recht van Opdrachtgever om de Programmatuur, alsmede Nieuwe en/of Verbeterde Versies daarvan te gebruiken, volgens de voorwaarden van deze Raamovereenkomst.
- 1.16 Nadere Overeenkomst: een afzonderlijke overeenkomst die – in aanvulling op de bepalingen van deze Overeenkomst – tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten kan worden voor de levering van aanvullende goederen of Diensten.
- 1.17 Nieuwe Versie: een gewijzigde versie van de Programmatuur, al dan niet onder een andere naam uitgebracht, waardoor de functionaliteit daarvan wordt vergroot en/of verbeterd.
- 1.18 Nota van Inlichtingen: betreft de nota van inlichtingen d.d. XXXXXXXX en XXXXXXXX. De Nota van Inlichtingen is onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten (**Bijlage 3**).
- 1.19 Offerte: de als **Bijlage 6** aangehechte offerte van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever d.d. XXXXXXXX.
- 1.20 Onderhoud: het herstellen van Storingen, het ontwikkelen van Nieuwe Versies en Verbeterde Versies van de Programmatuur en het leveren van Support.
- 1.21 Operationele fase: De fase volgend op de Implementatie waarin het Systeem in gebruik wordt genomen.
- 1.22 Raamovereenkomst: de onderhavige overeenkomst inclusief alle Bijlagen.
- 1.23 Personeel: de door partijen voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen, waarbij geldt dat de ingeschakelde hulppersonen vallen onder de verantwoordelijkheid van de partij die deze heeft ingeschakeld.
- 1.24 Programma van Eisen (PvE) Afdrukfaciliteiten: In het Programma van Eisen staat vermeld: de gewenste Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en Diensten en de functionele en technische eisen waaraan die ten minste moeten voldoen. Het Programma van Eisen, en eventuele daarbij behorende bijlagen, is/zijn onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten (**Bijlage 3**).
- 1.25 Programmatuur: het geheel van door de Opdrachtnemer te leveren Programmatuur, waaronder in ieder geval begrepen de driver(s) voor de Apparatuur, software voor follow-me en betalen en de workflowsoftware, een en ander zoals nader omschreven in het PvE.
- 1.26 Projectplan: het tussen partijen nader overeen te komen plan van aanpak voor de Implementatie, waarin een concrete uitwerking is opgenomen van de door beide partijen in dit kader te verrichten

- activiteiten, de te implementeren Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en SAAS-Dienst, de verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en Opdrachtgever en de tijdsplanning **(Bijlage 5)**.
- 1.27 Server: een door of ten behoeve van Opdrachtnemer beheerde computer die bereikbaar is vanaf het Internet, met daarop geïnstalleerd de Programmatuur en andere software die noodzakelijk is om de Programmatuur in het kader van de SAAS-Dienst op afstand te kunnen gebruiken.
- 1.28 Service Level Agreement (SLA): de tussen partijen af te sluiten overeenkomst inzake het Onderhoud, met daarin de concrete service levels die Opdrachtnemer zal hanteren **(Bijlage 2)**.
- 1.29 Storing: een hinderlijke onderbreking of belemmering van het functioneren van (delen van) de Apparatuur, dan wel vlekken of vegen op de afdrucken die niet voorkomen op het digitale of papieren origineel en iedere andere vorm van het niet of niet volledig voldoen van de Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en/of SAAS-Dienst aan de overeengekomen Functionele Specificaties, dan wel het anderszins niet geschikt zijn voor normaal gebruik ervan door Opdrachtgever.
- 1.30 Supplies: alle toebehoren en verbruiksmaterialen van de Apparatuur, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot toner(cartridges), fuserkits, drums, met uitzondering van papier.
- 1.31 Support: het aanbieden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever van gebruiksondersteuning, zoals nader omschreven in de SLA.
- 1.32 Tweedelijns Ondersteuning: tweedelijns ondersteuning aangeboden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in het geval vragen of Storingen niet kunnen worden afgewikkeld bij de Eerstelijns Ondersteuning, dan wel naar hun aard en/of ernst direct aan Opdrachtnemer gesteld of voorgelegd moeten worden.
- 1.33 Verbeterde Versie: een gewijzigde versie van de Programmatuur, waarin eerdere Storingen zijn hersteld of de logische samenhang is verbeterd. Ook zogenoemde updates, upgrades en patches vallen onder dit begrip.
- 1.34 Werkdagen: kalenderdagen, behoudens weekeinden en in Nederland algemeen erkende feestdagen, waarop door Opdrachtnemer werkzaamheden kunnen worden verricht.
- 1.35 Wet- en regelgeving: de nationale en internationale wet- en regelgeving waar Opdrachtgever aan onderworpen is, alsmede alle overige bindende voorschriften die komen vanuit de centrale, provinciale en/of gemeentelijke overheid en relevante toezichthouders, die van invloed kunnen zijn op het functioneren en het gebruik van de Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en Diensten en die Opdrachtgever genoodzaakt is om na te leven.

Artikel 2: Voorwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1. Deze Raamovereenkomst heeft betrekking op de levering en Implementatie van de Apparatuur door Opdrachtnemer (inclusief het verlenen van een Licentie voor de Programmatuur), alsmede het Onderhoud daarvan en de levering van samenhangende Diensten en de SAAS-Dienst. Deze activiteiten zullen plaatsvinden onder de voorwaarden als beschreven in deze Raamovereenkomst, de Bijlagen en eventuele Nadere Overeenkomsten.
- 2.2. Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van de Diensten te werk gaan volgens de in de markt gebruikelijke professionele normen, standaarden en procedures.
- 2.3. Op deze Raamovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever van toepassing. De algemene verkoop-, levering- en of betalingsvoorwaarden van Opdrachtnemer zijn niet van toepassing op deze Raamovereenkomst, ook niet indien Opdrachtnemer naar die

voorwaarden verwijst op briefpapier, offertes, facturen of anderszins. Opdrachtnemer verklaart de Algemene Inkoopvoorwaarden te hebben ontvangen en deze te accepteren.

- 2.4. In geval van eventuele tegenstrijdigheden tussen deze Raamovereenkomst en de Bijlagen geldt de navolgende rangorde. De bepalingen van het hogergenoemde document prevaleren boven de bepalingen van het lager genoemde document, een en ander tenzij Partijen in het betreffende document anders zijn overeengekomen:
- a. de Raamovereenkomst;
 - b. de Verwerkersovereenkomst;
 - c. de (eventueel) Nadere Overeenkomst, zoals de SLA;
 - d. de Nota van Inlichtingen;
 - e. de Aanbestedingsdocumenten, waaronder het Programma van Eisen (PvE);
 - f. Algemene Inkoopvoorwaarden van de HAN versie 14 oktober 2010;
 - g. het Projectplan d.d. XXXXXXXX;
 - h. de Offerte van Opdrachtnemer d.d. XXXXXXXX;
 - i. de (eventuele) overige bijlagen.
- 2.5. Opdrachtnemer verklaart voldoende op de hoogte te zijn gesteld van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de te leveren Apparatuur en Programmatuur en Diensten, de relevante organisatie van Opdrachtgever en de wijze waarop de Apparatuur en Programmatuur zal worden gebruikt. Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer daartoe van voldoende en correcte informatie voorzien, en zal – desgewenst en voor zover relevant – Opdrachtnemer nadere informatie verstrekken, voor zover die informatie bij Opdrachtgever beschikbaar is.
- 2.6. Opdrachtgever is gerechtigd binnen de looptijd van de Raamovereenkomst Nadere Overeenkomsten en/of nieuwe of gewijzigde Bijlagen met Opdrachtnemer af te sluiten. Opdrachtgever is daartoe niet verplicht. Op Nadere Overeenkomsten zijn de bepalingen van de Raamovereenkomst van overeenkomstige toepassing, behoudens indien en voor zover uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 2.7. Partijen verplichten zich over en weer om elkaar telkens tijdig te informeren over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de Apparatuur en Programmatuur en andere omstandigheden die voor de andere partij belangrijk kunnen zijn in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst.
- 2.8. Het is Opdrachtnemer slechts na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever toegestaan derden in te schakelen bij de uitvoering van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer blijft ook bij inschakeling van derden zelf verantwoordelijk voor de nakoming van haar verplichtingen uit deze Raamovereenkomst.

Artikel 3: Verhuur Apparatuur

- 3.1 Opdrachtnemer verklaart zich bereid om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst de in de Offerte beschreven Apparatuur ten titel van huur aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen. Met betrekking tot de door Opdrachtgever te betalen huurprijs geldt hetgeen is bepaald in artikel 13.
- 3.2 Verhuur van de Apparatuur vindt – na de initiële levering van de in de Offerte genoemde Apparatuur – plaats op basis van een bestelling daartoe van Opdrachtgever. Er geldt geen

- minimale of maximale afnameverplichting. Opdrachtgever kan onbeperkt bestellingen plaatsen voor in de Offerte genoemde Apparatuur (en logische opvolgers daarvan).
- 3.3 De huur wordt aangegaan voor bepaalde tijd, te weten gedurende de (al dan niet verlengde) looptijd van de Raamovereenkomst. Tenzij anders overeengekomen wordt de huur niet stilzwijgend verlengd.
- 3.4 Opdrachtnemer is gerechtigd de Apparatuur tussentijds te vervangen, mits:
- Vervangende Apparatuur aan de Functionele Specificaties voldoet;
 - Opdrachtgever de vervanging autoriseert
- 3.5 Bij het, op welke grond dan ook, retour nemen c.q. retour krijgen van bepaalde Apparatuur zal Opdrachtnemer binnen zeven (7) werkdagen alle op de Apparatuur opgeslagen data die direct of indirect betrekking hebben op Opdrachtgever middels een gecertificeerd verwijderprogramma van de Apparatuur (doen) verwijderen en hierover aan Opdrachtgever binnen veertien (14) dagen na de verwijdering een certificaat verstrekken.
- 3.6 In plaats van de wettelijke regeling met betrekking tot herstel van gebreken, huurvermindering en schadevergoeding geldt hetgeen is bepaald in deze Raamovereenkomst met betrekking tot Onderhoud.
- 3.7 De bepalingen van de Algemene Inkoopvoorwaarden met betrekking tot verkoop en levering zijn van overeenkomstige toepassing op de verhuur van de Apparatuur, tenzij in deze Raamovereenkomst anderszins is bepaald en/of de betreffende bepaling naar zijn aard niet bij huur toepasselijk kan zijn.
- 3.8 De Apparatuur blijft eigendom van Opdrachtnemer.
- 3.9 Tijdens de duur van de Raamovereenkomst en na beëindiging daarvan -tot verwijdering van de Apparatuur uit het pand van Opdrachtgever door of namens Opdrachtnemer- zal Opdrachtgever:
- Opdrachtnemer onmiddellijk informeren zodra de Apparatuur beschadigd is of niet goed functioneert. Opdrachtgever zal Apparatuur niet zelf repareren en niet door een andere persoon, firma of onderneming dan Opdrachtnemer laten repareren of een onderdeel ervan laten vervangen behoudens Supplies;
 - Opdrachtnemer en elke door Opdrachtnemer daartoe gemachtigde persoon, firma of onderneming toestaan de Apparatuur gedurende de kantooruren van Opdrachtnemer te inspecteren en te servicen;
 - de Apparatuur ten behoeve van Opdrachtnemer houden en Opdrachtnemer onmiddellijk informeren zodra Opdrachtgever de feitelijke macht daarover verliest en zodra hem enige omstandigheid ter kennis komt die daartoe zou kunnen leiden.
 - de Apparatuur buiten elke fiscale en gerechtelijke actie en/of procedure houden en zodra de Apparatuur daarbij betrokken mocht raken alle betrokken partijen onmiddellijk van de Raamovereenkomst op de hoogte brengen;

Artikel 4: SAAS-Dienst

- 4.1 Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst de SAAS-Dienst verlenen, waaronder begrepen het realiseren en onderhouden van de Koppelingen, een en ander zoals nader uitgewerkt in het Programma van Eisen en het Projectplan.
- 4.2 De middelen de SAAS-Dienst ter beschikking gestelde Programmatuur en de daarbij gebruikte Koppelingen zullen voldoen aan de Functionele Specificaties.
- 4.3 Opdrachtnemer is niet gerechtigd het verlenen van de SAAS-Dienst op te schorten of anderszins buiten gebruik te stellen.

Artikel 5: Licentie Programmatuur

- 5.1 Opdrachtnemer verleent hierbij aan Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst uitsluitend een niet-exclusieve, niet overdraagbare Licentie voor het gebruik van de Programmatuur, voor gebruik op de Apparatuur waarop deze is meegeleverd.
- 5.2 Opdrachtgever is gerechtigd voor back-up doeleinden kopieën van de Programmatuur te (doen) vervaardigen. Aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten zullen hierbij niet worden verwijderd.

Artikel 6: Implementatie

- 6.1 Opdrachtnemer zal – zowel voor de initiële levering als alle latere (bij)bestellingen – zorgdragen voor een tijdige Implementatie van de Apparatuur, Programmatuur en SAAS-Dienst in de organisatie van Opdrachtgever.
- 6.2 Voor wat betreft de initiële levering zal de Implementatie geschieden overeenkomstig het hieromtrent bepaalde in het door Opdrachtnemer op te stellen en door Opdrachtnemer goed te keuren Projectplan.
- 6.3 Voor wat betreft de op een later moment (bij)bestelde Apparatuur of Koppelingen zal Opdrachtnemer steeds een Offerte met bijbehorende planning afgeven voor de Implementatie. De in de Offerte genoemde bedragen zijn vast en de in de planning opgenomen termijnen zijn, na Acceptatie daarvan door Opdrachtgever, fataal.
- 6.4 Opdrachtgever zal steeds de vereiste medewerking verlenen aan de Implementatie, een en ander zoals gespecificeerd in de Raamovereenkomst en het Projectplan.
- 6.5 De Implementatie zal met optimale inzet van het Personeel van Opdrachtnemer plaatsvinden en binnen de in het Projectplan genoemde termijnen en budgetten worden voltooid. Opdrachtnemer is bij de Implementatie verantwoordelijk voor het tijdig ter beschikking stellen van voldoende deskundig Personeel, zoals uitgewerkt in het Projectplan.
- 6.6 Opdrachtnemer staat er voor in dat voor de Implementatie geen aanpassingen aan de reeds bij Opdrachtgever aanwezige Apparatuur, Programmatuur en/of infrastructuur noodzakelijk zijn, anders dan niet-fundamentele configuratiewijzigingen en kleine aanpassingen.

Artikel 7: Acceptatietest en Acceptatie

- 7.1 In afwijking van artikel 8 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, komen partijen het volgende overeen met betrekking tot de Acceptatie.

Acceptatie deellevering

-
- 7.2 Bij de oplevering van iedere deellevering van de Apparatuur en/of Programmatuur en/of Koppeling en/of SAAS-Dienst zal een Acceptatietest worden uitgevoerd. De Acceptatietesten zullen door Opdrachtgever in samenwerking met Opdrachtnemer worden uitgevoerd. De aard, omvang en duur van de Acceptatietesten is nader uitgewerkt in het Projectplan.
- 7.3 Steeds direct nadat een Acceptatietest heeft plaatsgevonden, wordt ter Acceptatie door partijen een proces-verbaal opgemaakt en ondertekend. In dit proces-verbaal zal worden vastgelegd of de Apparatuur en/of de Programmatuur en/of Koppeling en/of SAAS-Dienst Storingen vertoont en voorts welke (delen van de) Apparatuur en/of de Programmatuur en/of Koppeling en/of SAAS-Dienst door Opdrachtgever is (zijn) goedgekeurd, dan wel afgekeurd.
- 7.4 Binnen drie (3) dagen na de datum van de ondertekening van het proces-verbaal, zal Opdrachtnemer een planning afgeven waarbinnen de in het proces-verbaal vastgelegde Storingen voor eigen rekening van Opdrachtnemer worden verholpen. Deze planning dient te passen in de algehele planning van het Projectplan en dient niet tot vertraging te leiden. Voor Storingen die niet binnen de Implementatieplanning kunnen worden opgelost, kan met wederzijds goedvinden worden besloten om tijdelijk een acceptabele work-around aan te brengen en/of om hiervoor later een oplossing te vinden.
- 7.5 Indien (delen van) de opgeleverde Apparatuur en/of Programmatuur en/of Koppeling en/of SAAS-Dienst wordt/worden afgekeurd door Opdrachtgever, geldt het volgende:
- Eerste afkeuring: Indien Opdrachtgever de opgeleverde Apparatuur en/of Programmatuur en/of Koppeling en/of SAAS-Dienst of delen daarvan bij de eerste uitvoering van de Acceptatietest heeft afgekeurd, zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk en binnen de in het Projectplan genoemde planning een verbeterd (deel van) de Apparatuur en/of Programmatuur en/of Koppeling en/of SAAS-Dienst ter Acceptatie aan Opdrachtgever aanbieden en zal Opdrachtgever terzake daarvan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien (10) Werkdagen daarna samen met Opdrachtnemer de Acceptatietest herhalen. In een tweede proces-verbaal zal worden vastgelegd of de bij de eerste Acceptatietest geconstateerde Storingen zijn verholpen. Ter zake van niet verholpen Storingen of nieuwe Storingen geldt het in 7.2 en 7.3 bepaalde gelijkkelijk.
 - Tweede afkeuring: Indien de opgeleverde (delen van) Apparatuur en/of Programmatuur en/of Koppeling en/of SAAS-Dienst na de tweede Acceptatietest opnieuw door Opdrachtgever op Storingen wordt afgekeurd, is Opdrachtgever gerechtigd om de Raamovereenkomst – geheel of gedeeltelijk – buiten rechte en met onmiddellijke ingang te ontbinden. Opdrachtnemer is in dat geval aansprakelijk voor de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade. Onverminderd haar recht op vergoeding van de reeds geleden schade, is Opdrachtgever tevens gerechtigd Opdrachtnemer toe te staan de Storingen alsnog voor diens rekening te herstellen.
- 7.6 Kleine Storingen, die niet in de weg staan aan normaal gebruik van (het betreffende onderdeel van) de Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en SAAS-Dienst, kunnen geen grond vormen voor niet-Acceptatie, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om die op korte termijn te herstellen. Acceptatie wordt ook geacht te hebben plaatsgevonden indien er geen Acceptatietest heeft plaatsgevonden en Opdrachtgever onvoorwaardelijk de Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en SAAS-Dienst voor dagelijks operationele doeleinden in gebruik heeft genomen

binnen haar organisatie.

Nieuwe Apparatuur en nieuwe en/of Verbeterde Versies Programmatuur

- 7.7 Bij oplevering van vervangende c.q. nieuwe Apparatuur, evenals bij de oplevering van nieuwe of Verbeterde Versies van Programmatuur, de Koppeling en/of de SAAS-Dienst zal er een Acceptatietest plaatsvinden, overeenkomstig de bepalingen van dit artikel, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 8: Onderhoud

- 8.1 Opdrachtnemer zal Onderhoud leveren met betrekking tot de Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en SAAS-Dienst overeenkomstig de nog nader overeen te komen Service Level Agreement ("SLA"), welke overeenkomst als **Bijlage 2** aan deze Raamovereenkomst zal worden gehecht. De voorwaarden van dit artikel, evenals hetgeen daartoe in het Beschrijvend Document en het Programma van Eisen staat vermeld, gelden als minimumvoorwaarden voor Onderhoud.
- 8.2 De onderhoudsvoorwaarden gaan in op de datum van Acceptatie van de Implementatie van de betreffende Apparatuur c.q. Programmatuur c.q. Koppeling c.q. SAAS-Dienst.
- 8.3 Opdrachtnemer garandeert dat de Apparatuur c.q. Programmatuur c.q. Koppeling c.q. SAAS-Dienst te allen tijde geschikt moeten blijven voor normaal gebruik door Opdrachtgever en dat voor niet-oplosbare fouten een voor Opdrachtgever acceptabele work-around zal worden geboden. Opdrachtnemer garandeert dat de Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en SAAS-Dienst gedurende de Looptijd van deze Raamovereenkomst door haar ten behoeve van Opdrachtgever op normale wijze zal worden onderhouden.
- 8.4 Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van Apparatuur van ten minste 95% en van de Dienst als geheel van ten minste 99,8%, onder de voorwaarden zoals uitgewerkt in het Programma van Eisen en in de SLA.
- 8.5 Opdrachtnemer zal de door Opdrachtgever gestelde vragen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen de responstijden als vermeld in de SLA beantwoorden.

Support

- 8.6 Het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te leveren Support is nader omschreven in de SLA en omvat tenminste:
- a. Aanspreekpunt Storingen in Apparatuur, SAAS-dienst, Programmatuur en Koppeling: Opdrachtnemer zal fungeren als Tweedelijns Ondersteuning aanspreekpunt voor alle Storingen, waaronder in ieder geval wordt verstaan:
 - i. het via de Servicedesk in ontvangst nemen van de door Eerstelijns Ondersteuning gedane meldingen over Storingen in de Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en SAAS-Dienst, welke Storingen niet opgelost kunnen worden door de Eerstelijns Ondersteuning, dan wel naar hun aard en/of ernst rechtstreeks bij de Servicedesk worden gemeld. De Servicedesk zal bereikbaar zijn op Werkdagen maandag t/m donderdag van 8.00 - 19.00 uur en vrijdag van 8.00 - 17.30 uur.
 - ii. het analyseren, opsporen en vaststellen van de oorzaken van dergelijke Storingen, alsmede de terugkoppeling daarvan binnen maximaal 4 uur na de

melding van Opdrachtgever met een beschrijving van de wijze waarop de betreffende Storing zal worden opgelost. Hierbij geldt dat:

- indien de Storing (deels) gelegen is in de Apparatuur, Programmatuur, Koppeling of de SAAS-Dienst, dit (deels) onder Onderhoud valt en Opdrachtnemer de betreffende Storing zal oplossen met inachtneming van artikel 8.7 en 8.8.
 - indien de Storing (mede) gelegen is in niet door Opdrachtnemer geleverde goederen of Diensten, Opdrachtnemer Opdrachtgever binnen genoemde termijn zal informeren.
- iii. het binnen genoemde termijn adviseren over tijdelijke oplossingen of alternatieve werkwijzen bij een Storing, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.
- b. Gebruikersondersteuning: het ter beschikking stellen van een Tweedelijns Servicedesk voor het in het kader van Tweedelijns Ondersteuning per telefoon en per e-mail ondersteunen en het beantwoorden van vragen van (Personeel van) Opdrachtgever met betrekking tot het operationele gebruik van de Apparatuur, de Programmatuur, Koppeling en SAAS-Dienst door Opdrachtgever en/of andere vormen van noodzakelijke assistentie.

8.7 Opdrachtnemer zal Onderhoud leveren met betrekking tot de Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en SAAS-Dienst overeenkomstig de volgende voorwaarden en de SLA waarin onderstaande voorwaarden zullen gelden als minimumvoorwaarden. Onder Onderhoud wordt verstaan:

- a. Correctief onderhoud: het opheffen (telefonisch, elektronisch, dan wel op locatie) van door de Eerstelijns Ondersteuning aangemelde Storingen betreffende de Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en SAAS-Dienst en het technisch bedrijfsklaar opleveren hiervan, hieronder mede begrepen het zo nodig aanbrengen van probleemoplossende work-around in de Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en SAAS-Dienst, een en ander binnen de afgesproken termijnen en overeenkomstig de procedures in de SLA.
- b. Preventief onderhoud: de door Opdrachtnemer noodzakelijk geachte handelingen ter voorkoming van Storingen in de Apparatuur, Programmatuur, Koppeling en SAAS-Dienst. Onder preventief onderhoud valt in ieder geval het reinigen van filters. Opdrachtgever zal onderhoudstechnici van Opdrachtnemer toegang verlenen tot de Apparatuur, de Programmatuur en de Koppeling voor het uitvoeren van preventief onderhoud en zal Opdrachtnemer voorzien van alle systeemomgevings- en andere relevante informatie met betrekking tot de geconstateerde Storing om Opdrachtnemer in staat te stellen de Storing te isoleren en op te lossen. Preventief onderhoud dient in beginsel buiten kantooruren te worden geleverd, voor zover het de Programmatuur en Koppelingen betreft.
- c. Vernieuwend en Adaptief onderhoud: het ter beschikking stellen en verzorgen van de Implementatie van nieuwe en/of Verbeterde Versies van de Programmatuur en/of de Koppeling, evenals het (doen) vervangen van Apparatuur door nieuwe versies daarvan. Vernieuwend en Adaptief onderhoud dient in beginsel buiten kantooruren te worden geleverd, voor zover het de Programmatuur en Koppelingen betreft.

- 8.8 Storingen dienen na melding binnen de in het Programma van Eisen vermelde oplostijd te zijn opgelost.

Rapportage

- 8.9 Opdrachtnemer zal ieder kwartaal rapporteren over de gemelde Storingen aan de Apparatuur, een en anders zoals nader omschreven in het PvE.
- 8.10 Opdrachtnemer zal jaarlijks een rapport aan Opdrachtnemer uitbrengen over de nakoming door hem van de in de SLA overeengekomen serviceniveaus, een en ander zoals nader omschreven in het PvE.
- 8.11 Indien uit de rapportage blijkt dat bepaalde Apparatuur dusdanig veel Storingen veroorzaakt dat Opdrachtnemer niet of waarschijnlijk niet aan de toegezegde beschikbaarheid kan voldoen, zal Opdrachtnemer de betreffende Apparatuur kosteloos vervangen door Apparatuur met tenminste gelijkwaardige Functionele Specificaties.

Boete

- 8.12 In geval van niet tijdige of volledige nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van het onderhavige artikel (met uitzondering van artikel 8.13), althans de SLA, zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete verbeuren:
- a. Bij het niet realiseren van de overeengekomen minimum beschikbaarheid per Apparatuur, een boete van € 50,-- per procentpunt dat onder de overeengekomen beschikbaarheid is gepresteerd;
 - b. bij het gedurende twee kwartalen achtereenvolgens niet realiseren van de overeengekomen levertijden voor verbruiksartikelen en/of het langer dan 2 kwartalen achtereenvolgens niet voldoende op peil houden van de veiligheidsvoorraad voor verbruiksartikelen, per kwartaal een boete van € 500,--;
 - c. bij iedere 5 werkdagen overschrijding van levertermijnen voor nieuwe apparatuur 15% van het totale maandbedrag (som van de bestelling);
 - d. in alle overige situaties: een boete van van – naar uitsluitende keuze van Opdrachtgever – hetzij 1% van de overeengekomen jaarlijkse totale vergoeding per dag dat de overtreding duurt of heeft geduurd, hetzij 15% van de overeengekomen jaarlijkse vergoeding voor elke 6 maanden waarin de SLA niet goed is nagekomen.

- 8.13 Het verbeuren van een boete laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder begrepen het recht om naast de verbeurde boete de door haar geleden schade te verhalen.

Reduceren afdrukvolume

- 8.14 Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever doorlopend in haar doelstellingen zoals gedefinieerd in het Beschrijvend document, paragraaf 2.5

Artikel 9: Levering Supplies

- 9.1 Opdrachtnemer is bereid en in staat om zowel op bestelling als in het kader van Onderhoud Supplies te leveren aan Opdrachtgever
- 9.2 Alle Supplies worden geleverd ten titel van koop. De door Opdrachtnemer te betalen vergoeding voor de levering van Supplies is verdisconteerd in de Integrale tikprijs.
- 9.3 Voor de service zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer geen andere dan de in de Raamovereenkomst genoemde Vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij de service noodzakelijk is

geworden ten gevolge van het gebruik van de Apparatuur anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan (bewijslast ligt bij Opdrachtnemer). In dergelijk geval zullen de kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht op basis van de alsdan geldende tarieven van Opdrachtnemer.

- 9.4 Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voldoende onderdelen van Apparatuur en Supplies aan Opdrachtgever in voorraad leveren, om de Apparatuur minimaal twee (2) weken probleemloos te kunnen blijven gebruiken bij normaal gebruik. De voorraad vooruit geleverde Supplies is eigendom van Opdrachtnemer totdat het in gebruik genomen wordt door Opdrachtgever.

Artikel 10: Trainingen

- 10.1 Opdrachtnemer zal daartoe aangewezen Personeel van Opdrachtgever opleiden als Eerstelijns Ondersteuning in de bediening, het gebruik en het beheer van de door Opdrachtnemer geleverde Apparatuur door middel van door haar te verzorgen trainingen.
- 10.2 Aanmeldingen voor trainingen worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever bevestigd.
- 10.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, heeft Opdrachtgever het recht de aanmelding van Personeel voor trainingen te annuleren.

Artikel 11: Garanties

- 11.1 Diensten: Opdrachtnemer garandeert, in aanvulling op artikel 7 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, dat de door of namens haar aan Opdrachtgever te leveren Diensten:
- op vakbekwame wijze worden uitgevoerd;
 - deze Diensten en de resultaten daarvan, zo nauwkeurig mogelijk, zullen voldoen aan de in de Raamovereenkomst overeengekomen eigenschappen;
 - zullen worden uitgevoerd door Personeel dat ter zake kundig en vakbekwaam is en dat voorts voldoet en zal blijven voldoen aan de ten aanzien van dat Personeel nader overeengekomen kwaliteiten;
 - worden verricht in overeenstemming met de Wet- en regelgeving.
- 11.2 Apparatuur, Programmatuur en Koppeling: Opdrachtnemer garandeert voorts in aanvulling op artikel 7 van de Algemene Inkoopvoorwaarden dat:
- de Apparatuur, Programmatuur en Koppeling geschikt zullen zijn voor normaal gebruik door Opdrachtgever en voor de doelen die zijn omschreven in de Raamovereenkomst en het Beschrijvend Document, waarvoor Opdrachtgever deze verwerft of zal verwerven;
 - de Apparatuur, Programmatuur en Koppeling ook bij piekbelasting, de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan de Functionele Specificaties;
 - de Programmatuur efficiënt, deugdelijk en onderling samenhangend is geschreven, volgens de kwaliteitsnormen van Opdrachtnemer welke bestaan ten tijde van Acceptatie van de Programmatuur;
 - gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voldoende Apparatuur, onderdelen van Apparatuur en Supplies op voorraad worden gehouden om te kunnen voorzien in

- de redelijkerwijs te voorziene behoefte van Opdrachtgever in het kader van zowel een toenemende behoefte aan Apparatuur als in het kader van het Onderhoud;
- e. de Apparatuur en Programmatuur geschikt zal zijn voor gebruik in onderlinge samenhang en in samenhang met de overige door Opdrachtgever te gebruiken of gebruikte Apparatuur, systeemprogrammatuur, applicatie- en/of maatwerkprogrammatuur voor zover Opdrachtnemer bekend kon zijn op basis van de Aanbestedingsdocumenten dan wel andere informatie die de Opdrachtnemer van Opdrachtgever heeft verkregen dan wel redelijkerwijs geacht mocht te hebben geweten. Al dan niet door het stellen van vragen in de Nota van Inlichtingen;
 - f. bij het uitbrengen van Nieuwe of Verbeterde Versies de functionaliteit en de performance van de Programmatuur tenminste gelijk blijven;
 - g. bij het uitbrengen van Nieuwe en Verbeterde Versies de goede werking, de opmaak en de functionaliteit van de eerder opgeleverde Programmatuur, intact blijft.

Artikel 12: Documentatie

- 12.1 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever voorzien van voldoende en begrijpelijke Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Apparatuur en de Programmatuur. De Documentatie is in de Nederlandse en Engelse taal opgesteld, tenzij anders overeengekomen. De Documentatie zal zodanig zijn en blijven:
- a. dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren Apparatuur en Programmatuur, alsmede de functies daarvan;
 - b. de gebruikers van alle mogelijkheden van de Apparatuur en Programmatuur gebruik kunnen maken en de werking ervan goed kunnen begrijpen;
 - c. dat zij geschikt is om op basis hiervan de Apparatuur en Programmatuur te kunnen testen in het kader van der Acceptatietest.
- 12.2 De relevante Documentatie zal steeds tijdig voor de desbetreffende Acceptatietest aan Opdrachtgever worden geleverd, tenzij anders overeengekomen. Bij het leveren van nieuwe of Verbeterde Versies of het op basis van Nadere Overeenkomsten leveren van aanvullende Apparatuur en/of Programmatuur, zal steeds bij de levering daarvan de Documentatie die betrekking daarop heeft worden meegeleverd.

Artikel 13: Vergoeding, betaling en overige financiële bepalingen

- 13.1 Opdrachtgever is voor de te leveren Apparatuur, SAAS-dienst, Programmatuur, Koppelingen en Diensten zoals genoemd in de Aanbestedingsdocumentatie en een ander overeenkomstig de door Opdrachtnemer uitgebrachte Offerte, de in **Bijlage 1** (Commerciële voorwaarden, het prijzenblad) gespecificeerde prijs verschuldigd. De desbetreffende vergoedingen bestaan uit:
- a. Huurprijzen van de Apparatuur (multifunctionals & desktopprinters, inclusief het gebruiksrecht, milieubijdrage en verwijderingskosten);
 - b. Integrale tikprijs, inclusief Supplies voor alle types, de software, updates en het Onderhoud hierop, het Onderhoud op alle typen printers en supportwerkzaamheden;
 - c. Implementatiekosten;

- d. Software en verhuizingen binnen de contractperiode.
- 13.2 De tarieven/prijzen, zoals genoemd in **Bijlage 1**, zijn vast voor de gehele looptijd (inclusief optie(a)r(en)) van de Raamovereenkomst onverminderd het bepaalde in artikel 13.7.
- 13.3 De vergoedingen zijn pas verschuldigd en zullen dientengevolge worden gefactureerd als volgt:
 - a. Implementatiekosten:
 - i. voor iedere in het Projectplan genoemde deellevering: 50% van de Implementatiekosten voor de betreffende deellevering bij Acceptatie;
 - ii. 50% van de totale implementatiekosten (voor alle deelleveringen) bij de integrale Acceptatie.
 - b. Huurprijzen: achteraf per kwartaal;
 - c. Integrale tikprijs: achteraf per kwartaal;
 - d. Verhuizingen: achteraf per verhuizing.
- 13.4 Tenzij anders overeengekomen is Opdrachtgever voor de overige door Opdrachtnemer te verrichten Diensten en SAAS-Dienst geen vergoeding verschuldigd, aanvullend op de tarieven zoals gedefinieerd in het prijzenblad. Alle door Opdrachtnemer te betalen vergoedingen worden geacht te zijn verdisconteerd prijscomponenten die opgenomen zijn in het prijzenblad. Voor de service zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer geen andere dan de in de Raamovereenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij de service noodzakelijk is geworden ten gevolge van het gebruik van de Apparatuur anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan (bewijslast ligt bij Opdrachtnemer). In dergelijk geval zullen de kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht op basis van de aldan geldende tarieven van Opdrachtnemer.
- 13.5 Tenzij anders overeengekomen hanteert Opdrachtnemer geen minimum afdrukvolume voor de geleverde Apparatuur.
- 13.6 In aanvulling op artikel 11 van de Algemene Inkoopvoorwaarden zal Opdrachtnemer facturen in UBL 2.0 formaat aan Opdrachtgever zenden op een door Opdrachtgever te specificeren wijze.
- 13.7 De in de Offerte vermelde prijzen en tarieven worden niet geïndexeerd tot minimaal 3 mei 2022. De overeengekomen prijzen en tarieven zoals weergegeven in de Offerte (Bijlage 1) kunnen éénmaal per jaar, met uitzondering van de huurprijzen, voor de eerste maal op 3 mei 2022, worden geïndexeerd onder de volgende voorwaarden:
 - A. De maximale indexering is conform het CBS Indexcijfer, Consumentenprijsindex alle huishoudens, 2015=100 (of bij wijziging van het basisjaar tijdens de contractduur het meest recente basisjaar).
 - B. Voor het indexeren wordt uitgegaan van het prijzenblad van het voorafgaande contractjaar. Voor de maximale procentuele tariefswijziging geldt de jaar-op-jaar-methode waarbij de maand oktober van het voorafgaande jaar de peildatum is). Daarbij wordt het percentage gehanteerd dat staat in de kolom 'jaarmutatie CPI'. Daarbij mag ook het voorlopige indexcijfer gebruikt worden. De prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde CBS index aangegeven stijging over 12 maanden.
 - C. Voorstellen tot prijswijzigingen door Opdrachtnemer dienen, middels nieuwe tarieven, minimaal 1 maand voor toepassing schriftelijk bekend te worden gemaakt aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient het voorstel (inclusief nieuw Prijzenblad) gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in het voorstel een

verwijzing te maken naar deze Overeenkomst met Opdrachtgever.

- D. Opdrachtgever geeft schriftelijk aan of hij akkoord gaat met het door Opdrachtnemer ingediende voorstel tot tariefwijziging.

Artikel 14: Aansprakelijkheid

14.1 De in artikel 12 van de Algemene Inkoopvoorwaarden bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,-- (zegge: één miljoen euro).

Onder directe schade wordt verstaan:

- a. schade aan Programmatuur, overige (niet door Opdrachtnemer geleverde) programmatuur en/of gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
- b. schade aan andere eigendommen van Opdrachtgever en/of van derden;
- c. kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in Programmatuur en overige Programmatuur, specificaties of materialen, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
- d. de kosten van noodvoorzieningen, zoals het inhuren/aankopen van alternatieve Apparatuur, uitwijken naar andere systemen en/of Opdrachtnemers, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen;
- e. kosten, waaronder begrepen personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van oude systemen en daarmee samenhangende voorzieningen;
- f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

14.2 De in artikel 12 van de Algemene Inkoopvoorwaarden bedoelde aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade/gevolgschade is uitgesloten, behoudens artikel 14.3 lid b.

14.3 Het in lid 1 van dit artikel genoemde schadebedrag wordt uitgebreid tot maximaal €2.500.000,- per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen.

- a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of;
- b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer en/of haar Personeel.
- c. Indien sprake is van handelen in strijd met de Algemene Verordening Gegevens bescherming (AVG).

Artikel 15: Coördinatie en communicatie

15.1 Beide partijen zullen een contactpersoon aanwijzen, die de contacten over de (wijze van) uitvoering van deze Raamovereenkomst zullen onderhouden. Een wijziging van de contactpersoon zal tijdig worden doorgegeven aan de andere partij.

- 15.2 Tenzij anders overeengekomen, zijn de door partijen aangewezen projectleiders bevoegd de partij die hen heeft aangewezen, in het kader van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomsten te vertegenwoordigen, behoudens voor zover het betreft wezenlijke wijzigingen van het Projectplan, wijzigingen van de Raamovereenkomst en het aangaan van meerwerkopdrachten die een bedrag van 5.000 euro (exclusief BTW) te boven gaan.
- 15.3 Indien de voortgang van overeengekomen werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden, zal Opdrachtnemer hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Opdrachtgever melding maken en daarbij aangeven wat de oorzaak is van de vertraging, alsmede de door Opdrachtnemer voorgestelde maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken. Tevens zullen de consequenties van deze vertraging in de rapportage worden vermeld. Akkoordbevinding door Opdrachtgever van de rapportage houdt niet in dat Opdrachtgever de oorzaak van de vertraging erkent of gebondenheid tot vergoeding van daaruit voortvloeiende consequenties erkent. Deze verplichtingen gelden andersom gelijkelijk ook voor Opdrachtgever, indien er vertraging aan de zijde van Opdrachtgever dreigt te ontstaan.

Artikel 16: Duur, beëindiging en gevolgen van beëindiging

- 16.1 Deze Raamovereenkomst vangt aan na de implementatieperiode, dus maximaal 3 maanden na de datum van definitieve gunning, op **3 mei 2021** en heeft een looptijd van vier (4) jaar tot en met **2 mei 2025**. Na afloop van deze termijn, heeft Opdrachtgever in totaal tweemaal de mogelijkheid de duur van de Raamovereenkomst onder gelijkblijvende condities met twee (2) jaar te verlengen, zodat de **totale maximale looptijd acht (8) jaar bedraagt**.
- 16.2 Beide partijen zijn gerechtigd deze Raamovereenkomst en/of een eventuele Nadere Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven indien:
- a. De andere partij surséance van betaling aanvraagt of surséance van betaling wordt verleend; haar eigen faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard; haar onderneming al dan niet vrijwillig staakt of liquideert; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere partij executoriaal beslag wordt gelegd of de andere partij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit deze Raamovereenkomst of een van de Nadere Overeenkomsten na te kunnen komen.
 - b. De andere partij, na een deugdelijke, schriftelijke ingebrekestelling waarin een redelijke termijn is gesteld voor zuivering van de tekortkoming, in gebreke blijft haar verplichtingen uit deze Raamovereenkomst of een van de Nadere Overeenkomsten te voldoen.
- 16.3 Opdrachtgever is bovendien gerechtigd deze Raamovereenkomst en/of een eventuele Nadere Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven indien Opdrachtnemer bij herhaling haar onderhoudsverplichtingen, waaronder begrepen haar verplichtingen uit de SLA niet of niet tijdig nakomt. Een dergelijke ontbinding laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet.
- 16.4 Eventuele Nadere Overeenkomsten zullen automatisch eindigen op het moment dat de Raamovereenkomst eindigt, op welke wijze ook.

-
- 16.5 Bij het op welke grond dan ook beëindigen van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer gehouden alle in het kader van huur ter beschikking gestelde Apparatuur kosteloos retour te nemen. Artikel 3.5 is in dat geval van overeenkomstige toepassing.
- 16.6 Opdrachtnemer zal na kennisname van het eindigen van de Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomst desgewenst alle noodzakelijke medewerking verlenen aan de soepele overstap naar een andere dienstverlener door Opdrachtgever. De hieraan verbonden redelijke kosten zullen door Opdrachtgever vergoed worden, na voorafgaande goedkeuring van een door de Opdrachtnemer voorgelegde gespecificeerde begroting van deze kosten.
- 16.7 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging c.q. ontbinding van deze Raamovereenkomst bestaan. Tot deze verplichtingen behoren onder meer:
- a. vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten;
 - b. geheimhouding;
 - c. geschillenbeslechting, toepasselijk recht;
 - d. Aansprakelijkheid;
 - e. De medewerking zoals beschreven in artikel 16.6

Artikel 17: Geschillen, toepasselijk recht en overige bepalingen

- 17.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ieder geschil tussen partijen ter zake van deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst dat niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter.
- 17.2 Opdrachtnemer is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit deze Raamovereenkomst en eventuele Nadere Overeenkomsten zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever aan een derde over te dragen of uit te besteden, waarbij geldt dat Opdrachtgever gerechtigd is aan die toestemming voorwaarden te verbinden.
- 17.3 Kennisgevingen die partijen op grond van deze Raamovereenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats door en aan contactpersonen als bedoeld in artikel 15. Onder schriftelijk wordt tevens begrepen per e-mail. De bewijskracht van e-mail is, ook bij gebreke van een elektronische handtekening, dwingend, behoudens tegenbewijs. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken zullen schriftelijk (dan wel per e-mail) worden bevestigd.
- 17.4 Geen van partijen is bevoegd personeelsleden van de andere partij te bewegen tot prestaties, toezeggingen en dergelijke, tegen enige vorm van beloning of gift aan dat personeelslid, zonder welke beloning of gift de prestatie of toezegging niet, c.q. onder andere voorwaarden, tot stand zou zijn gekomen.

Aldus in tweevoud overeengekomen en ondertekend te Arnhem op **XXXXXXX**.

Namens Opdrachtgever

Namens Opdrachtnemer

Door:
Functie:

Door:
Functie:

Bijlagen

1. Commerciële voorwaarden d.d. XXXXXXXX
2. Service Level Agreement (SLA) d.d. XXXXXXXX
3. Aanbestedingsdocumentatie met kenmerk HAN/INK/2020/JO/AF
4. HAN- Inkoopvoorwaarden versie 14-10-2010
5. Projectplan d.d. XXXXXXXX
6. Offerte Opdrachtnemer d.d. XXXXXXXX

Bijlage 1 Commerciële voorwaarden

Als separate bijlage toegevoegd.

Bijlage 2 Service Level Agreement (SLA) d.d. XXXXXXXX

Als separate bijlage toegevoegd.

Bijlage 3 Aanbestedingsdocumentatie met kenmerk HAN/INK/2020/JO/AF

Deze documenten zijn bij beide partijen separaat aanwezig (via publicatie van de opdracht op Tendered):

- Beschrijvend Document versie 1.0 d.d. XXXXXXXX;
- Programma van Eisen versie 1.01 d.d. XXXXXXXX;
- Nota van Inlichtingen I d.d. XXXXXXXX;
- Nota van Inlichtingen II d.d. XXXXXXXX;
- Overige bijlagen.

Bijlage 4 HAN- algemene inkoopvoorwaarden versie 14-10-2010

Als separate bijlage toegevoegd.

Bijlage 5 Projectplan d.d. XXXXXXXX

Als separate bijlage toegevoegd.

Bijlage 6 Offerte Opdrachtnemer d.d. XXXXXXXX met referentie XXXXXXXX

Dit document is bij beide partijen separaat aanwezig.