

RAAMOVEREENKOMST INZAKE KLANTCONTACTDIENSTEN
GGD GHOR NEDERLAND



10 juni 2021

Versie 1.0

INHOUD

Artikel	Pagina
1. Begrippen.....	4
2. Voorwerp en structuur van deze Raamovereenkomst	4
3. Duur van deze Raamovereenkomst	6
4. Offerteaanvraag.....	6
5. Planning en fasering	7
6. Prestatie	9
7. Wet- en regelgeving	9
8. Vergoeding, controle en voorschot.....	10
9. Audits	10
10. Samenwerking en informatieverstrekking.....	12
11. Personeel	13
12. Garanties	13
13. Aansprakelijkheid.....	14
14. Verwerking persoonsgegevens en beveiliging	15
15. Geheimhouding	15
16. Onderaanneming.....	16
17. Wijziging in onderneming Wederpartij.....	16
18. Wijzigingsprocedure	16
19. Overmacht.....	17
20. Ontbinding en opzegging	18
21. Overdracht (exit).....	18
22. Geschillen	19

DE ONDERGETEKENDEN:

- (1) **Stichting Projectenbureau Publieke Gezondheid en Veiligheid Nederland, h.o.d.n. GGD GHOR Nederland**, gevestigd aan Zwarte Woud 2, 3524 SJ te Utrecht, hierna te noemen “Opdrachtgever”, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam]; en
- (2) **[Statutaire naam aanbieder]**, gevestigd aan [adres], [postcode en plaats, hierna te noemen “Wederpartij”, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam];

Opdrachtgever en Wederpartij hierna gezamenlijk te noemen: “**Partijen**”, of ieder afzonderlijk “**Partij**”.

OVERWEGENDE DAT:

GGD GHOR

- (A) Opdrachtgever voert in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport activiteiten uit ter bevordering van de publieke gezondheid in Nederland. Hieronder vallen onder meer de activiteiten ter bestrijding van Covid-19 zoals het faciliteren van de Covid-19 test- en vaccinatieprocessen, de uitvoering van bron- en contactonderzoek en het voorzien in een medische informatielijn.
- (B) Om deze processen op landelijke schaal te organiseren en faciliteren is er een omvangrijke behoefte aan menskracht om het klantcontact uit te voeren. Onder het begrip Klantcontactdiensten wordt niet alleen verstaan telefonisch klantcontact, maar ook klantcontact via andere kanalen zoals e-mail en chat.

Aanbesteding

- (C) Op [datum] is door of namens Opdrachtgever een aankondiging naar het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie verzonden. Deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer [***].
- (D) Deze Europese aanbesteding voor de gunning van deze Raamovereenkomst heeft plaatsgevonden onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012, herzien 1 juli 2016.
- (E) Naar aanleiding van de Europese aanbesteding heeft Opdrachtgever raamovereenkomst gesloten met [**] raamcontractanten, waaronder met Wederpartij.
- (F) De gunning van een opdrachten zal plaatsvinden op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding. Bij een opdracht zet Opdrachtgever door middel van een minicompetitie een Offerteaanvraag uit onder alle raamcontractanten.

Doelstellingen, uitgangspunten en specifieke kenmerken

- (G) Wederpartij verklaart op basis van de door Opdrachtgever schriftelijk of anderszins verstrekte informatie, zoals onder meer uiteengezet in de aanbestedingsdocumenten en deze Raamovereenkomst, voldoende kennis te hebben genomen van de doelstellingen en uitgangspunten van de aanbesteding en de Prestatie, en van de specifieke kenmerken van de Klantcontactdiensten.
- (H) In aanvulling op de doelstellingen die zijn genoemd in de overige aanbestedingsdocumenten, kennen de aanbesteding en daarmee ook de Prestatie de volgende doelstellingen:
- a. het contracteren van klantcontactdiensten van een hoog kwaliteitsniveau, waarbij sprake is van een goede prijs-kwaliteitsverhouding;
 - b. het continu behouden van een situatie van zo weinig mogelijk Gebreken;
 - c. het contracteren van een betrouwbare Wederpartij, in die zin dat sprake is van een Wederpartij die (i) handelt volgens het motto 'afpraak is afspraak', (ii) samenwerkingsgericht is en altijd klaarstaat om te handelen (*sense of urgency*), (iii) een flexibele en oplossingsgerichte houding heeft, en (iv) telkens de juiste (hoeveelheid) capaciteit, expertise en middelen beschikbaar stelt.

VERKLAREN HET VOLGENDE TE ZIJN OVEREENGEKOMEN:

1. Begrippen

- 1.1. In deze Raamovereenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Deze begrippen hebben de betekenis die daaraan in de Voorwaarden of in Bijlage 1 'Begrippenlijst' wordt toegekend.
- 1.2. Tenzij uit de context duidelijk anders blijkt, verwijst deze Raamovereenkomst naar artikelen en Bijlagen van deze Raamovereenkomst.

2. Voorwerp en structuur van deze Raamovereenkomst

- 2.1. Partijen sluiten hierbij een Raamovereenkomst op grond waarvan Opdrachtgever gerechtigd is om Wederpartij door middel van Offerteaanvragen op te roepen tot mededinging voor het leveren van Prestaties en om, in voorkomend geval, op basis van uitgebrachte Offertes Nadere Overeenkomsten te sluiten. Wederpartij zal in dat geval de Prestaties leveren in overeenstemming met het bepaalde in deze Raamovereenkomst en de andere voorwaarden die Partijen overeenkomen in een bepaalde Nadere Overeenkomst.
- 2.2. Niets in deze Raamovereenkomst belet Opdrachtgever diensten van derden te betrekken, of intern diensten voor zichzelf uit te voeren.

- 2.3. Wederpartij heeft telkens een resultaatsverplichting ten aanzien van elke Prestatie. Dit is slechts anders als een Prestatie in een Nadere Overeenkomst expliciet is aangemerkt als inspanningsverplichting. De resultaatsverplichting geldt uitdrukkelijk ook ten aanzien van activiteiten die in nauwe samenwerking met Opdrachtgever en/of derden worden uitgevoerd. Alleen die activiteiten waarvan in deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst duidelijk is aangegeven dat die onder de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever of door hen ingeschakelde derden vallen, behoren niet tot de verantwoordelijkheid van Wederpartij, met dien verstande dat zulks geen afbreuk doet aan de samenwerkingsverplichtingen benoemd in artikel 10.
- 2.4. Gelet op de maatschappelijke belangen die gemoeid zijn met de Klantcontactdiensten, is continuïteit van de Prestaties van groot belang. Derhalve garandeert Wederpartij de Prestaties volledig en naar behoren te blijven leveren gedurende de looptijd van de desbetreffende Nadere Overeenkomst en doet Wederpartij hierbij afstand van eventuele rechten tot opschorting.
- 2.5. Opdrachtgever wenst een toekomstige *vendor lock-in* te voorkomen. Wederpartij onthoudt zich daarom van het opleggen van onredelijke belemmeringen aan en het hanteren van onredelijke eisen (bijvoorbeeld onredelijke certificeringseisen, etc.) jegens derden die Opdrachtgever wenst in te schakelen in relatie tot de Klantcontactdiensten. Ook zal Wederpartij gebruik maken van eventuele in het Bestek genoemde open standaarden. Wederpartij legt deze verplichting ook op aan derden die zij inschakelt ten behoeve van de uitvoering van de Prestatie.
- 2.6. De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst:
- a. dit document;
 - b. de verwerkersovereenkomst;
 - c. Bijlage [**] Begrippenlijst;
 - d. Bijlage [**] Programma van Eisen, inclusief annexen;
 - e. Bijlage [**] Prijzenblad;
 - f. Bijlage [**] de Voorwaarden (ARBIT-2018);
 - g. Bijlage [**] (model) Kredietinstellingsgarantie;
 - h. Bijlage [**] het Bestek;
 - i. Bijlage [**] de Inschrijving; en
 - j. Bijlage [**] de Aanmelding.
- 2.7. De uitvoering van Nadere Overeenkomsten en de daarin vastgelegde Prestaties zijn onderhevig aan de bepalingen van deze Raamovereenkomst, inclusief de Voorwaarden. Aanvullingen en afwijkingen op de Voorwaarden in een hoger gerangschikt document gelden ongeacht of expliciet vermeld is dat het een aanvulling of afwijking betreft.
- 2.8. Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Wederpartij en/of derden, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden van Wederpartij en/of derden zijn niet van toepassing.
- 2.9. Indien in deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst naar Bijlagen wordt verwezen, wordt telkens de meest actuele door Partijen geaccordeerde versie bedoeld, tenzij uit de context het tegendeel blijkt.

- 2.10. In geval van strijdigheden tussen de stukken genoemd in artikel 2.6, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde. In geval van strijdigheden tussen de stukken die onderdeel uitmaken van Bijlage [**] Bestek, geldt dat latere documenten voorgaan op eerdere documenten.
- 2.11. In geval van strijdigheden tussen hetgeen is bepaald in een Nadere Overeenkomst enerzijds en deze Raamovereenkomst anderzijds, prevaleert de Nadere Overeenkomst.
- 2.12. Indien op grond van een lager gerangschikt document hogere eisen aan de Prestatie worden gesteld, gelden steeds die hogere eisen, tenzij in het hoger gerangschikte document concreet is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, van het lager gerangschikte document wordt afgeweken.

3. Duur van deze Raamovereenkomst

- 3.1. Deze Raamovereenkomst treedt in werking op <datum> en heeft een initiële looptijd van één (1) jaar, derhalve tot en met <datum>. Na afloop van de initiële looptijd eindigt deze Raamovereenkomst van rechtswege, tenzij deze door Opdrachtgever wordt verlengd overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.2.
- 3.2. Opdrachtgever heeft het recht deze Raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden driemaal te verlengen voor steeds een periode van maximaal één jaar. Indien Opdrachtgever van dit onherroepelijke recht gebruikmaakt, zal hij dit uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële looptijd of een verlenging aan Wederpartij schriftelijk ter kennis brengen. Opdrachtgever is nimmer tot het uitoefenen van dit recht verplicht en aan Wederpartij komt geen vergoeding toe als het recht niet wordt uitgeoefend.
- 3.3. Deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten kunnen door Wederpartij slechts worden beëindigd overeenkomstig het bepaalde in deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst.
- 3.4. Beëindiging van deze Raamovereenkomst leidt niet tot automatische beëindiging van Nadere Overeenkomsten. Indien deze Raamovereenkomst – om welke reden dan ook – eindigt, zullen de voorwaarden van deze Raamovereenkomst van toepassing blijven op de voortdurende Nadere Overeenkomsten, totdat deze Nadere Overeenkomsten afgerond of beëindigd zijn.

4. Offerteaanvraag

- 4.1. Opdrachtgever kan Wederpartij en andere aanbidders met wie Opdrachtgever een raamovereenkomst heeft gesloten door middel van een Offerteaanvraag oproepen tot mededinging voor het leveren van Prestaties.
- 4.2. Opdrachtgever is gerechtigd om, in de gevallen die zijn benoemd in het Beschrijvend Document, buiten de Raamovereenkomst om soortgelijke prestaties in te kopen als de Prestaties die vallen onder de reikwijdte van de Raamovereenkomst. De soortgelijke prestaties worden in dat geval dus

ingekocht zonder gebruikmaking van een Offerteaanvraag en (mogelijk) bij andere aanbieders dan met wie Opdrachtgever een raamovereenkomst heeft gesloten.

- 4.3. Opdrachtgever zal in iedere Offerteaanvraag aangeven ten behoeve van welke afnemers (Opdrachtgever en/of een of meerdere samenwerkingspartners) de Prestaties dienen te worden geleverd en in het verlengde daarvan, met welke afnemers de desbetreffende Nadere Overeenkomst wordt gesloten.
- 4.4. Wederpartij brengt een Offerte uit aan Opdrachtgever binnen de in de Offerteaanvraag genoemde termijn. Deze termijn is een Fatale termijn.
- 4.5. De maximale prijzen die Wederpartij aan Opdrachtgever mag offren naar aanleiding van een Offerteaanvraag zijn vastgelegd in het Prijzenblad in Bijlage 4.
- 4.6. Indien de Offerte niet binnen de in artikel 4.4 gestelde termijn door de Opdrachtgever is ontvangen of deze niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen dan wordt Wederpartij geacht geen Offerte te hebben gedaan.
- 4.7. Indien Wederpartij meer dan vier (4) keer in een jaar nalaat een Offerte uit te brengen, heeft Opdrachtgever het recht om deze Raamovereenkomst te ontbinden zonder gehouden te zijn tot betaling van enige vergoeding.
- 4.8. Opdrachtgever beoordeelt de Offerte op basis van de in het Beschrijvend Document en Offerteaanvraag vastgestelde criteria en informeert Wederpartij zo spoedig mogelijk over de uitkomst daarvan onder vermelding van de relevante redenen.
- 4.9. Indien op basis van de Offerte de Nadere Overeenkomst wordt gegund aan Wederpartij, vindt, indien Opdrachtgever dit nodig acht, finale afstemming plaats over de Nadere Overeenkomst en eventuele bijlagen daarbij (denk hierbij aan het invullen van ontbrekende gegevens, het aanvullen van hiaten in bijlagen, etc.). Met het oog op het geldende aanbestedingsrecht kan finale afstemming slechts leiden tot verbetering van documenten die als onderdeel van de Offerte zijn ingediend en onderdeel worden van de Nadere Overeenkomst. In voorkomend geval geldt finale afstemming als voorwaarde voor het aangaan van de Nadere Overeenkomst.
- 4.10. Indien naar aanleiding van een Offerteaanvraag geen Offerte wordt ontvangen, of geen Offerte die aan de gestelde eisen voldoet, heeft Opdrachtgever het recht de desbetreffende beoogde Prestatie buiten deze Raamovereenkomst bij een derde te plaatsen.

5. Planning en fasering

Karakter termijnen

- 5.1. Wederpartij houdt zich bij het leveren van de Prestatie aan de afgesproken planning.

- 5.2. Termijnen aangeduid als 'mijlpaal' worden gezien als een Fatale termijn. Voor de uitvoeringsfase en overdrachtsfase (zie artikel 5.8 e.v.), geldt dat alle voor voldoening bepaalde termijnen het karakter van een Fatale termijn hebben, tenzij uit de Nadere Overeenkomst expliciet blijkt dat een dergelijke termijn een andere strekking heeft.
- 5.3. Indien (onderdelen van) de Prestatie eerder dan de overeengekomen termijnen wordt/worden geleverd, is daarvoor de voorafgaande toestemming van Opdrachtgever nodig.
- 5.4. Indien in een Offerteaanvraag sprake is van een realisatiefase, een uitvoeringsfase of een overdrachtsfase, dan geldt het navolgende.

Realisatiefase

- 5.5. De realisatiefase start in beginsel direct nadat Partijen de Nadere Overeenkomst hebben ondertekend. Tijdens de realisatiefase zal Wederpartij de daarbij behorende werkzaamheden uitvoeren zoals bepaald in deze Raamovereenkomst en uitgewerkt in de desbetreffende Nadere Overeenkomst. De realisatiefase is erop gericht om de organisatie van Wederpartij en Opdrachtgever voor te bereiden op het leveren en ontvangen van de Prestatie.
- 5.6. Onderdeel van de realisatiefase is het opstellen van (nadere) prestatieafspraken, inclusief beoordelingsafspraken en eventuele bonus-/malusregelingen. Opdrachtgever zal deze in overleg met Wederpartij opstellen. De Prestatie dient vervolgens uitgevoerd te worden conform deze prestatieafspraken. De prestatieafspraken zullen onderdeel uitmaken van, en bijgevoegd worden bij, de desbetreffende Nadere Overeenkomst.
- 5.7. Aan het einde van de realisatiefase zal Wederpartij de resultaten van de realisatiefase middels een Acceptatieprocedure voorleggen aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever niet overgaat tot Acceptatie van deze resultaten, heeft Opdrachtgever het recht de desbetreffende Nadere Overeenkomst te ontbinden. Ten aanzien van bepaalde reeds door Wederpartij verrichte werkzaamheden en leveringen en de resultaten daarvan zullen ter keuze van Opdrachtgever geen ongedaanmakingsverbintenissen ontstaan.

Uitvoeringsfase

- 5.8. De uitvoeringsfase treedt in werking op eerste verzoek van Opdrachtgever. Hierbij geldt in beginsel dat de uitvoeringsfase niet eerder ingaat dan nadat Acceptatie heeft plaatsgevonden door Opdrachtgever van de volledige resultaten van de daaraan voorafgaande realisatiefase.
- 5.9. Indien er geen realisatiefase voorafgaand aan de uitvoeringsfase is geweest, worden de (nadere) prestatieafspraken zoals beschreven in artikel 5.6 opgesteld tijdens de uitvoeringsfase.
- 5.10. Tijdens de uitvoeringsfase vindt de uitvoering van de Prestatie plaats met inachtneming van de Service levels, indien overeengekomen.

Overdrachtsfase

- 5.11. Ten aanzien van de werkzaamheden in de overdrachtsfase, geldt het bepaalde in artikel 20 van deze Raamovereenkomst.

6. Prestatie

- 6.1. Wederpartij zal de Prestatie leveren conform het bepaalde in deze Raamovereenkomst en de desbetreffende Nadere Overeenkomst. Daarbij geldt dat Wederpartij verplicht is om bij het leveren van de Prestatie te voldoen aan alle overeengekomen kwaliteits- en betrouwbaarheidseisen, procedures, beschrijvingen en werkafspraken. De Prestatie zal telkens voldoen aan de Specificaties, waaronder de desbetreffende prestatieafspraken en Service levels.
- 6.2. Indien geen Specificaties voor (onderdelen van) de Prestatie zijn overeengekomen, gelden normen die, gelet op de aard van de gevraagde Prestatie en de doelen waarvoor en de omstandigheden waaronder de resultaten van de Prestatie (zullen) worden gebruikt, in de branche algemeen aanvaard zijn.
- 6.3. Indien de geleverde (resultaten van de) Prestatie niet voldoet aan de overeengekomen Specificaties, al dan niet na melding daarvan door Opdrachtgever, brengt Wederpartij deze zo snel mogelijk met de overeengekomen Specificaties in overeenstemming.
- 6.4. Opdrachtgever streeft naar het continu verbeteren van de Prestatie. Verbeteringen kunnen onder meer gelegen zijn in innovatie, het snel kunnen inspelen op ontwikkelingen op het gebied van publieke gezondheid, en het verbeteren van efficiëntie en synergie. In het licht van deze doelstellingen zal Wederpartij zich maximaal inspannen om haar diensten (en in dat kader gebruikte producten) gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten verder te ontwikkelen en te verbeteren en deze af te stemmen op de producten en diensten van andere aanbieders met wie Opdrachtgever een raamovereenkomst heeft gesloten.
- 6.5. Het structureel niet voldoen aan de verplichtingen voortvloeiend uit deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst, geeft Opdrachtgever het recht om na voorafgaande kennisgeving op kosten van Wederpartij derden in te schakelen om de Prestatie alsnog in overeenstemming te brengen met de Specificaties. Wederpartij zal hieraan kosteloos meewerken. Het bepaalde in artikel 26.1 van de Voorwaarden omtrent verzuim is van toepassing. De inschakeling van derden door Opdrachtgever laat de garantieverplichtingen van Wederpartij onverlet.

7. Wet- en regelgeving

- 7.1. Wederpartij zal zich bij de uitvoering van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten steeds houden aan alle van toepassing zijnde (internationale) wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval de Algemene Verordening Gegevensbescherming, Wet op het financieel toezicht en de Telecommunicatiewet evenals arbeidsrechtelijke kaders die bij of krachtens de wet van toepassing zijn op de levering van de Prestatie.

8. Vergoeding, controle en voorschot

- 8.1. De in het Prijzenblad genoemde tarieven zijn de maximale tarieven op basis waarvan Wederpartij haar prijzen bij het uitbrengen van een Offerte mag baseren. Alle in het Prijzenblad genoemde bedragen zijn in € (euro) en dienen nog te worden vermeerderd met btw.
- 8.2. De in een Offerte genoemde prijzen hebben betrekking op alle door Wederpartij in het kader van de desbetreffende Nadere Overeenkomst te verrichten Prestatie. In deze prijzen zijn alle kosten, belastingen (anders dan btw) en opslagen verdisconteerd.
- 8.3. De overeengekomen prijzen en tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Raamovereenkomst en desbetreffende Nadere Overeenkomsten, met uitzondering van een jaarlijkse indexering met maximaal het percentage gelijk aan de wijziging van het CBS indexcijfer voor de zakelijke en ICT-dienstverlening.
- 8.4. Het in artikel 15.3 van de Voorwaarden bedoelde accountantsonderzoek zal uiterlijk binnen zestig (60) kalenderdagen na ontvangst van de desbetreffende factuur zijn afgerond, bij gebreke waarvan het in artikel 15.4 van de Voorwaarden bedoelde opschortingsrecht van Opdrachtgever vervalt.
- 8.5. De kredietinstellingsgarantie 'op afroep', zoals genoemd in artikel 16 van de Voorwaarden, wordt afgegeven overeenkomstig het als Bijlage [**] '(Model) Kredietinstellingsgarantie' opgenomen model.

9. Audits

- 9.1. Opdrachtgever kan op elk moment tijdens de uitvoering van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten bij Wederpartij dan wel bij de door haar ingeschakelde derden, een audit (laten) uitvoeren teneinde:
 - a. De juistheid van de door Wederpartij gehanteerde hoeveelheden, prijzen en tarieven te onderzoeken in relatie tot het Prijzenblad, alsmede de door haar ingediende Offertes;
 - b. Te verifiëren of en op welke wijze de toepasselijke beveiligingseisen door Wederpartij worden nageleefd;
 - c. Te controleren of Wederpartij en/of door haar ingeschakelde derden de met de Prestatie verband houdende persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving verwerken;
 - d. Te verifiëren hoe en of herstel van geconstateerde Gebreken heeft plaatsgevonden;
 - e. De kwaliteit van de Prestatie te toetsen, waaronder begrepen de Service levels, de betrouwbaarheid, vertrouwelijkheid, integriteit, continuïteit, effectiviteit en efficiency ten aanzien van de Prestatie. Inhoud en diepgang van deze toetsing wordt telkens door Opdrachtgever nader bepaald, waarbij scope en normenstelsel afgebakend zijn door deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten;
 - f. Te verifiëren of Wederpartij haar verplichtingen voortvloeiend uit deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten nakomt; en
 - g. Forensisch onderzoek te doen.

- 9.2. Wederpartij spant zich in om eenzelfde auditrecht te bedingen bij derden die hij inschakelt ten behoeve van de Prestatie, zulks zodat Opdrachtgever kan controleren of ook die derden de met de Prestatie verband houdende persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving verwerken. Als Wederpartij daar niet in slaagt, ontslaat dat Wederpartij niet van de verplichtingen die zijn neergelegd in artikel 28 lid 4 jo lid 3 sub h AVG.
- 9.3. Indien dat mogelijk en passend is, kondigt Opdrachtgever een audit met inachtneming van een redelijke termijn vooraf aan bij Wederpartij.
- 9.4. Opdrachtgever zal geen misbruik maken van de bevoegdheid om audits uit te voeren.
- 9.5. Wederpartij zal ten behoeve van een audit inzage geven in alle documentatie die betrekking heeft op het onderwerp van de audit, alsmede alle aanvullende gegevens verstrekken die naar de mening van de auditors voor het uitvoeren van de audit noodzakelijk zijn. Daarnaast zal Wederpartij de auditors toegang verlenen tot de benodigde Personeel, gebouwen en IT-systemen van Wederpartij en door hem in het kader van de Prestatie ingeschakelde derden, zodat de auditors passende controles en inspecties kunnen uitvoeren.
- 9.6. Opdrachtgever deelt de uitkomsten van een audit met Wederpartij.
- 9.7. Wanneer tijdens een audit Gebreken worden geconstateerd, is Wederpartij gehouden deze Gebreken onverwijld op zijn kosten te herstellen.
- 9.8. Wanneer tijdens een audit aanbevelingen ten behoeve van de Prestatie worden gedaan, zal Wederpartij deze aanbevelingen in overleg met Opdrachtgever ter verbetering uitvoeren. Wederpartij zal deze aanbevelingen uitwerken in een verbeterplan.
- 9.9. Indien een audit het karakter heeft van een forensisch onderzoek, is Wederpartij gehouden direct uitvoering te geven aan aanwijzingen van Opdrachtgever of de derde die het forensisch onderzoek uitvoert, indien die aanwijzingen betrekking hebben op het naar behoren kunnen uitvoeren van dat forensisch onderzoek.
- 9.10. Opdrachtgever is gerechtigd om de audits (deels) te laten uitvoeren door onafhankelijke derden, waaronder in ieder geval begrepen ter zake kundige medewerkers van Nederlandse overheidsorganen. Wederpartij kan verlangen dat deze onafhankelijke derden een geheimhoudingsverklaring ondertekenen. Wederpartij zal zijn medewerking verlenen aan de audits.
- 9.11. Audits verricht door of namens Opdrachtgever houden geen afstand van recht in en doen geen afbreuk aan hetgeen elders is bepaald in de Overeenkomst.
- 9.12. De kosten van een audit komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij blijkt dat Wederpartij niet heeft voldaan aan zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, in welk geval deze kosten voor rekening van Wederpartij komen.

10. Samenwerking en informatieverstrekking

Samenwerking

- 10.1. Wederpartij verklaart kennis te hebben genomen van de mogelijkheid dat werkzaamheden en leveringen door derden, zoals andere aanbieders, zullen worden verricht die van belang zijn voor de goede werking van de Klantcontactdiensten. Wederpartij zal bij het uitvoeren van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten rekening houden met voornoemde werkzaamheden en leveringen van deze derden. Wederpartij verplicht zich samen te werken met en informatie te verstrekken aan deze derden indien dit voor de goede werking of uitvoering van de Prestatie nodig is. Meer in het bijzonder zal Wederpartij:
- a. Alle redelijke medewerking verlenen en informatie verstrekken aan derden die direct of indirect zijn betrokken bij (onderdelen van) de Klantcontactdiensten; en
 - b. Alle redelijke medewerking verlenen en informatie verstrekken aan derden, in het geval dat de activiteiten van deze derden invloed kunnen hebben op (de resultaten van) de uitvoering van de Klantcontactdiensten, alsook zich met dat doel maximaal inspannen eventueel van hen benodigde medewerking te verkrijgen.
- 10.2. Indien het verstrekken van informatie aan derden zoals bedoeld in het voorgaande artikellid strijdig is met artikel 15, vraagt Wederpartij eerst toestemming aan Opdrachtgever alvorens de desbetreffende informatie te verstrekken.
- 10.3. Opdrachtgever is steeds gerechtigd om, na toestemming van Wederpartij, welke toestemming Wederpartij niet op onredelijke gronden zal onthouden, rechtstreeks in contact te treden met onderaannemers en toeleveranciers van Wederpartij over de uitvoering van de diensten waarvoor Wederpartij onderaannemers of toeleveranciers heeft ingeschakeld. Wederpartij zal steeds op eerste verzoek de namen en de contactpersonen van deze onderaannemers en toeleveranciers melden. Partijen spreken af dat Wederpartij niet gerechtigd is om toestemming te onthouden in een situatie waarin Opdrachtgever goede gronden heeft om aan te nemen dat de continuïteit van de Klantcontactdiensten, de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever of de publieke gezondheid in gevaar zijn of dreigen te komen.

Informatieverstrekking

- 10.4. Partijen zullen elkaar op de hoogte houden van organisatorische en personele ontwikkelingen en veranderingen binnen hun organisaties die van belang zijn voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomsten. Partijen zullen elkaar voorts tijdig informeren over andere feiten en omstandigheden die van belang zijn of kunnen zijn voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomsten. Wederpartij is in dat verband eveneens verplicht om derden die bij de Prestatie betrokken zijn, tijdig relevante informatie te verstrekken. Wederpartij dient in het licht van het hiervoor gestelde ook uit eigener beweging te zorgen dat zij steeds over alle benodigde informatie beschikt.
- 10.5. Wederpartij meldt vertragingen conform het bepaalde in artikel 25.1 van de Voorwaarden. Deze verplichting geldt ook indien Wederpartij van mening is dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet

(tijdig) nakomt en dit van invloed is op de uitvoering door Wederpartij van deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst.

- 10.6. Als Opdrachtgever, ondanks de voorgestelde maatregelen als bedoeld in artikel 25.1 van de Voorwaarden, naar de mening van Wederpartij in gebreke blijft in de nakoming van haar verplichtingen, zal Wederpartij zich inspannen om de gevolgen daarvan te beperken. Gelet op de belangen van Opdrachtgever bij de correcte en tijdige uitvoering van de Prestatie, komt (zoals bepaald in artikel 2.4 van deze Raamovereenkomst) aan Wederpartij niet het recht toe om haar verplichtingen op te schorten.
- 10.7. Indien Wederpartij zich onvoldoende heeft ingespannen om samen te werken als bedoeld in artikel 10.1 van deze Raamovereenkomst, zich niet houdt aan de inspanningsverplichting van artikel 10.6 van deze Raamovereenkomst of zich evenmin houdt aan de kennisgevingprocedure in artikel 25.1 van de Voorwaarden, kan Wederpartij geen van de in de drie genoemde artikelen bedoelde omstandigheden aanvoeren als excuus voor een vertraging in de uitvoering van zijn verplichtingen ingevolge deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst.

11. Personeel

- 11.1. Artikel 22.1 Voorwaarden is niet van toepassing.
- 11.2. Ter bestendiging van de continuïteit en in verband met de gewenste beheersbaarheid van de samenwerking tussen Partijen zal Wederpartij zoveel mogelijk hetzelfde Personeel inzetten.
- 11.3. Wederpartij zal in ieder geval voorzien in één vast aanspreekpunt op strategisch, tactisch en operationeel niveau en in voorkomend geval een vaste vervanger van de functionarissen die optreden als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever.
- 11.4. Wederpartij zal tijdig en schriftelijk aan Opdrachtgever de identiteit en overige door Opdrachtgever verlangde gegevens, voor zover wettelijk toegestaan, melden met betrekking tot in te zetten Personeel en/of door Wederpartij in te schakelen of ingeschakelde derden in het kader van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten.
- 11.5. Wederpartij staat er voor in dat zijn Personeel het bepaalde in artikel 15 in acht zal nemen.
- 11.6. Inwerkkosten (en daarmee verband houdende kosten zoals reis- en verblijfskosten) van Personeel van Wederpartij kunnen niet in rekening worden gebracht.
- 11.7. Wederpartij kan bij een Nadere Overeenkomst verplicht worden gesteld om een percentage van de Vergoeding exclusief omzetbelasting aan te wenden voor social return. Deze fictieve social return waarde dient aantoonbaar te worden ingezet om kansen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

12. Garanties

- 12.1. In aanvulling op de overige garanties in de Raamovereenkomst garandeert Wederpartij dat:
- a. De Prestatie (i) voldoet aan de Specificaties, (ii) geschikt is voor het Overeengekomen gebruik en (iii) geschikt is voor de doelen waarvoor Opdrachtgever deze heeft verworven;
 - b. De Prestatie op vakbekwame wijze ononderbroken zal worden geleverd;
 - c. De Prestatie aansluit op apparatuur en programmatuur van Opdrachtgever en derden die direct of indirect zijn betrokken bij (onderdelen) van de desbetreffende Prestatie;
 - d. Hij er alles aan zal doen – binnen de grenzen van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten – om de bedrijfscontinuïteit van Opdrachtgever, voor zover deze samenhangt met de Klantcontactdiensten, te waarborgen;
 - e. Hij zodanige maatregelen heeft geïmplementeerd dat niet door Opdrachtgever geautoriseerde toegang tot de Prestatie voorkomen wordt c.q. dat voorkomen wordt dat niet-geautoriseerde derden gegevens uit of middels de Prestatie kunnen raadplegen en/of wijzigen en/of de integriteit van de gegevens aantasten, een en ander bovendien in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving;
 - f. Hij bij het uitvoeren van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten te allen tijde zal handelen conform de toepasselijke beveiligingseisen;
 - g. De ondernemingen van Wederpartij en haar onderaannemers blijven voldoen aan de voorwaarden en eisen die daaraan in het Bestek zijn gesteld en die tot haar kwalificatie hebben geleid.
- 12.2. Wederpartij garandeert dat zij Gebreken die Opdrachtgever tijdens de Acceptatieprocedure heeft geconstateerd, maar die voor hem geen reden vormden om niet tot Acceptatie van de resultaten over te gaan, alsmede Gebreken die Opdrachtgever tijdens de Acceptatieprocedure niet heeft geconstateerd, met bekwame spoed, voor haar rekening zal herstellen.
- 12.3. In het geval Wederpartij in verzuim is ten aanzien van de nakoming van een of meer van de garantieverplichtingen zoals genoemd in dit artikel 12, is Opdrachtgever, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd om dit verzuim na voorafgaande schriftelijke kennisgeving op kosten van Wederpartij hetzij zelf, hetzij door derden te (doen) verhelpen. Als voorafgaande kennisgeving wegens de vereiste spoed redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtgever Wederpartij nadien onverwijld schriftelijk in kennis stellen. Wederpartij zal hieraan haar medewerking verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie verstrekken.

13. Aansprakelijkheid

- 13.1. Het bepaalde in artikel 26.2 en 26.3 van de Voorwaarden is niet van toepassing.
- 13.2. De in artikel 26.1 van de Voorwaarden bedoelde aansprakelijkheid van iedere Partij voor schade bestaande uit winst-, omzet- en productiederving, gemiste besparingen en reputatieschade is uitgesloten.
- 13.3. De in artikel 26.1 van de Voorwaarden bedoelde aansprakelijkheid van iedere Partij voor schade anders dan die is genoemd in artikel 13.2 van de Raamovereenkomst is per Nadere Overeenkomst beperkt tot EUR 2.500.000 per kalenderjaar.

- 13.4. De in artikel 13.2 en 13.3 van deze Raamovereenkomst genoemde uitsluiting en beperking van de totale aansprakelijkheid vinden geen toepassing in de gevallen genoemd in artikel 26.4 van de Voorwaarden.
- 13.5. Alle boetes, waaronder die bedoeld in artikel 14.3 van de Voorwaarden, hebben het karakter van een voorschot op de door Opdrachtgever mogelijkerwijs geleden schade ter zake van die gebeurtenis.

14. Verwerking persoonsgegevens en beveiliging

- 14.1. In aanvulling op de bepalingen in artikel 18 van de Voorwaarden en de verwerkersovereenkomst (Bijlage **), geldt dat Wederpartij geen persoonsgegevens mag doorgeven vanuit Nederland of een andere EU-lidstaat aan landen dan wel organisaties buiten de Europese Economische Ruimte (EER), daaronder mede begrepen het toegankelijk maken van die persoonsgegevens vanuit een dergelijk land of organisatie, tenzij dit uitdrukkelijk is toegestaan op grond van de verwerkersovereenkomst.
- 14.2. Wederpartij zal minimaal de beveiligingsmaatregelen implementeren zoals omschreven in het programma van eisen en de verwerkersovereenkomst. Opdrachtgever is gerechtigd om dwingende aanwijzingen ten aanzien van de door Wederpartij in acht te nemen beveiligingsvoorschriften en -procedures te geven. Wederpartij volgt zulke aanwijzingen en beveiligingsvoorschriften en -procedures op.
- 14.3. In het licht van het bepaalde in artikel 4.3 van de Raamovereenkomst verklaart Wederpartij zich bereid om in voorkomend geval eenzelfde verwerkersovereenkomst als opgenomen in Bijlage ** te sluiten met de desbetreffende samenwerkingspartners.

15. Geheimhouding

- 15.1. Wederpartij garandeert dat Personeel dat betrokken is bij de Prestatie een geheimhoudingsverklaring ondertekent en beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) dat voldoet aan de Specificaties. Opdrachtgever mag deze documenten bij Wederpartij opvragen.
- 15.2. Het bestaan en de inhoud van deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten gelden als vertrouwelijke informatie.
- 15.3. Verplichte bekendmaking zoals bedoeld in artikel 17.1 van de Voorwaarden vindt telkens plaats in overleg met de andere Partij en op een zodanige manier dat de belangen van die andere Partij daardoor zo min mogelijk worden geschaad. In afwijking van het voorgaande geldt ten aanzien van Opdrachtgever dat hij niet aan geheimhouding gebonden is, indien:
- a. de Wet openbaarheid van bestuur Opdrachtgever tot bekendmaking daarvan verplicht;
 - b. Opdrachtgever een toezichthoudend/controlerend orgaan informeert over de resultaten van de geleverde Prestatie en de daarmee gemoeide kosten;

- c. openbaarmaking noodzakelijk is met het oog op tussen Opdrachtgever en derden te sluiten overeenkomsten, dan wel de uitvoering daarvan, waarbij Opdrachtgever telkens voorafgaand een eigen afweging zal maken met de redelijke commerciële belangen van Wederpartij; en
 - d. openbaarmaking noodzakelijk is in het kader van de inschakeling van hulppersonen om hun rechten of verplichtingen op grond van de Overeenkomst uit te oefenen respectievelijk na te komen.
- 15.4. In alle gevallen omschreven in artikel 15.3 zal Opdrachtgever Wederpartij voorafgaand melden dat hij tot informatieverstrekking overgaat. In de gevallen bedoeld in artikel 15.3.c en 15.3.d zal Opdrachtgever geheimhouding van de desbetreffende derden bedingen.
- 15.5. Wederpartij zal (ten aanzien van) alle gegevens, informatie en persoonsgegevens, die afkomstig zijn van Opdrachtgever of waartoe Wederpartij (al dan niet remote) toegang toe heeft:
- a. De voorgeschreven – dan wel bij het ontbreken van een voorschrift alle redelijke en passende – maatregelen nemen voor een veilige bewaring en opslag; en
 - b. Niet gebruiken voor een ander doel dan waarvoor deze zijn bestemd.
- 15.6. Het bepaalde in artikel 17.2 en 17.5 van de Voorwaarden is van toepassing op het geheel van geheimhoudingsverplichtingen, dus inclusief het bepaalde in dit artikel 15.

16. Onderaanneming

- 16.1. Indien Wederpartij op grond van artikel 23 van de Voorwaarden gebruikmaakt van de diensten of producten van derden bij het uitvoeren van deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst, garandeert Wederpartij dat de door hem ingeschakelde derden de uit deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten voortvloeiende verplichtingen op gelijke wijze zullen nakomen. Wederpartij is te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst door deze derden.

17. Wijziging in onderneming Wederpartij

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

18. Wijzigingsprocedure

- 18.1. Wijzigingen vinden uitsluitend plaats overeenkomstig het bepaalde in dit artikel 18. De Wijzigingsprocedure geldt voor alle wijzigingen van deze Raamovereenkomst, Nadere Overeenkomsten of de Prestatie die financiële, kwalitatieve, kwantitatieve, inhoudelijke, planningstechnische of juridische gevolgen (kunnen) hebben. Wijzigingen kunnen alleen plaatsvinden binnen de grenzen van het aanbestedingsrecht.
- 18.2. Wijzigingen in de organisatie van Opdrachtgever, wijzigingen in het gebruik, de toepassing of de doelen van de Prestatie, wijzigingen in de werkwijze van Opdrachtgever, ontwikkelingen in de ICT-markt, politieke ontwikkelingen, ontwikkelingen op het gebied van publieke gezondheid dan wel andere relevante ontwikkelingen, kunnen gevolgen hebben voor de aard en omvang van de Prestatie. Wederpartij is in voorkomend geval verplicht haar Prestatie op de gewijzigde behoefte van Opdrachtgever aan te passen. Opdrachtgever is ook in andere gevallen dan hiervoor genoemd gerechtigd de (aard en) omvang van de Prestatie te wijzigen met inachtneming van de Wijzigingsprocedure.
- 18.3. De hierna te noemen werkzaamheden en leveringen kunnen in ieder geval niet leiden tot een verhoging van de tussen Partijen overeengekomen Vergoeding, en prijzen en tarieven zoals neergelegd in het Prijzenblad, te weten werkzaamheden en leveringen die:
- a. Wederpartij redelijkerwijs bij het sluiten van deze Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomst had kunnen of moeten voorzien en die voor de uitvoering van de Nadere Overeenkomst redelijkerwijs vereist zijn;
 - b. Het gevolg zijn van onjuiste en/of onvolledige Specificaties, indien deze door of in opdracht van Wederpartij zijn opgesteld of door Wederpartij zijn geaccepteerd; of
 - c. Niet aantoonbaar leiden tot meerkosten voor Wederpartij.
- 18.4. Wijzigingen kunnen er nimmer toe leiden dat de Prestatie niet meer aan de overeengekomen Specificaties voldoet of niet langer geschikt is voor het Overeengekomen gebruik, tenzij per geval schriftelijk uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen. Ook zullen Wijzigingen er niet toe leiden dat de verantwoordelijkheid voor de juiste werking, kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van de Prestatie overgaat van Wederpartij op Opdrachtgever.
- 18.5. Er kan alleen sprake zijn van een Wijziging wanneer de Wijziging schriftelijk is vastgelegd en ondertekend door rechtsgeldige vertegenwoordigers van de betrokken Partijen. Vanaf het moment van ondertekening wordt de Wijziging geacht onderdeel uit te maken van deze Raamovereenkomst of de desbetreffende Nadere Overeenkomst.
- 18.6. Indien een Wijziging verlichting c.q. vermindering inhoudt van de werkzaamheden en/of leveringen welke Wederpartij op grond van deze Raamovereenkomst moet verrichten, is sprake van minderwerk. Die relevante Vergoeding zal hierop aangepast worden.
- 18.7. Partijen treden met elkaar in overleg indien zich onvoorziene omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van (een deel van) deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst niet mag worden verwacht.

19. Overmacht

- 19.1. In aanvulling op artikel 27.2 van de Voorwaarden wordt onder overmacht aan de zijde van Wederpartij in ieder geval niet verstaan: het niet krijgen van vergunningen die benodigd zijn voor het kunnen uitvoeren van de Prestatie, gebrek aan Personeel (of personeel van derden), stakingen, ziekte van Personeel (of personeel van derden), verlate aanlevering of ongeschiktheid van diensten, materialen of Programmatuur, afhankelijkheden van andere leveranciers, wanprestatie van door Wederpartij ingeschakelde derden of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Wederpartij of van een door hem ingeschakelde derde.
- 19.2. In geval sprake is van overmacht aan de zijde van Wederpartij is Opdrachtgever gerechtigd om voor het uitvoeren van de Prestatie na voorafgaande kennisgeving tijdelijk derden in te schakelen, indien naar de mening van Opdrachtgever de overmachtssituatie continuïteitsrisico's tot gevolg heeft. De kosten voor het inschakelen van derden op grond van dit artikellid zijn voor rekening van Opdrachtgever, mits Wederpartij zich voldoende heeft ingespannen om de gevolgen van overmacht te beperken. Het bepaalde in artikel 26.1 van de Voorwaarden omtrent verzuim is van toepassing.

20. Ontbinding en opzegging

- 20.1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 30.3 van de Voorwaarden is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst op de daar aangegeven wijze te ontbinden, indien sprake is van een (statuten)wijziging of een besluit zoals bedoeld in artikel 17.1 welke in redelijkheid voor Opdrachtgever niet aanvaardbaar is.
- 20.2. Artikel 30.5 van de Voorwaarden wordt als volgt aangepast: "Indien Opdrachtgever met Wederpartij twee of meer Nadere Overeenkomsten heeft gesloten, mag Opdrachtgever in de gevallen bedoeld in artikel 30.1 en 30.3 van de Voorwaarden en artikel 20.1 bij ontbinding van de ene Nadere Overeenkomst ook de andere Nadere Overeenkomst(en) ontbinden, mits sprake is van een dermate samenhang tussen de desbetreffende Nadere Overeenkomsten dat van Opdrachtgever in redelijkheid niet kan worden verwacht dat hij de andere Nadere Overeenkomst(en) in stand laat.
- 20.3. Het bepaalde in artikel 30.7, 30.8 en 30.9 van de Voorwaarden is niet van toepassing.

21. Overdracht (exit)

- 21.1. Indien een Nadere Overeenkomst om welke reden dan ook (tussentijds) eindigt, voert Wederpartij op eerste verzoek van Opdrachtgever overdrachtswerkzaamheden uit. Wederpartij zal in dat kader het noodzakelijke doen om zorg te dragen dat een nieuwe dienstverlener dan wel Opdrachtgever zelf aansluitend en zonder onderbreking van de werking van de Klantcontactdiensten en van de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever de uitvoering van de Prestatie kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie kan leveren. De aard en omvang van de overdrachtswerkzaamheden zijn afhankelijk van alle op dat moment relevante omstandigheden. In het bijzonder zal Wederpartij:
- a. Het overdrachtsplan uitvoeren;
 - b. Voldoende ter zake kundig Personeel beschikbaar stellen;

- c. Informatie beschikbaar stellen die noodzakelijk is voor een succesvolle overdracht;
 - d. Ervoor zorgdragen dat contracten met derden die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de Prestatie, kunnen worden overgedragen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde;
 - e. Tijdens de overdrachtsfase het niveau van de Prestatie behouden en de Prestatie blijven uitvoeren zoals overeengekomen in deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten;
 - f. Alle medewerking verlenen en informatie verstrekken aan derden die direct of indirect zijn betrokken bij (onderdelen van) de Prestatie, waaronder maar niet beperkt tot een opvolgende leverancier; en
 - g. Mondelinge en schriftelijke vragen van Opdrachtgever of van bij de overdracht betrokken derden beantwoorden.
- 21.2. Gelet op de belangen van Opdrachtgever bij tijdige en correcte uitvoering van de overdrachtswerkzaamheden door Wederpartij, komt (zoals bepaald in artikel 2.4 van deze Raamovereenkomst) aan Wederpartij niet het recht toe om haar verplichtingen op te schorten.
- 21.3. Wederpartij verbeurt van rechtswege een onmiddellijk opeisbare boete van € 50.000,- indien zij in verzuim geraakt naar aanleiding van een tekortkoming in de nakoming van een of meer van de verplichtingen die op grond van dit artikel 20 op haar rusten, en waarvan het gevolg is dat een nieuwe dienstverlener dan wel Opdrachtgever zelf niet aansluitend of zonder onderbreking van de Klantcontactdiensten en van de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever, de uitvoering van de Prestatie kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie kan leveren.

22. Geschillen

- 22.1. Terzake van geschillen (waaronder verschillen van inzicht tussen Partijen), verband houdende met de uitleg of uitvoering van hetgeen in deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst is vastgelegd, geldt dat Partijen zich allereerst zullen inspannen om dit geschil in onderling overleg op te lossen.
- 22.2. In geval van een geschil geeft de meest gereede Partij de andere Partij schriftelijk te kennen dat er sprake is van een geschil, alsmede een summiere opgave van hetgeen naar het oordeel van de eerste Partij het onderwerp van het geschil is.
- 22.3. Indien het in artikel 22.1 van deze Raamovereenkomst bedoelde overleg niet binnen 30 (dertig) dagen na kennisname van het geschil heeft plaatsgevonden of heeft geleid tot een oplossing van het geschil, is ieder der Partijen gerechtigd het geschil voor te leggen aan de daartoe bevoegde rechter te Den Haag.
- 22.4. Het verder in deze Raamovereenkomst bepaalde doet niet af aan het recht van de Partij die meent dat het onderwerp van geschil zodanig spoedeisend is dat het doorlopen van de geschillenregeling of een andere in deze Raamovereenkomst opgenomen overlegmogelijkheid niet kan worden afgewacht, zich te wenden tot de voorzieningenrechter van de rechtbank Den Haag teneinde voorzieningen te vragen in kort geding.

ALDUS VASTGESTELD DOOR PARTIJEN EN IN TWEEVOUD ONDERTEKEND:

[@]

[@]

Naam:

Naam:

Titel:

Titel:

Datum:

Datum:

BIJLAGE 1 – BEGRIPPENLIJST

Klantcontactdienst	De term 'Klantcontactdienst' is een synoniem voor een door Wederpartij te leveren Prestatie.
Offerteaanvraag	Een offerteaanvraag gericht aan alle aanbieders met wie Opdrachtgever een Raamovereenkomst heeft gesloten, met als doel te komen tot gunning van een Nadere Overeenkomst.
Nadere Overeenkomst	Een overeenkomst bij de Raamovereenkomst door middel waarvan een nadere opdracht wordt verstrekt.
Offerte	De aanbieding die een Aanbieder doet naar aanleiding van de Offerteaanvraag.
Prijzenblad	Een door Aanbieder als onderdeel van de Inschrijving in te dienen standaard 'tarievenlijst' voor de verschillende Klantcontactdiensten.
Raamovereenkomst	Deze raamovereenkomst inclusief Bijlagen tussen Opdrachtgever en een Wederpartij met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen nadere opdrachten vast te leggen.
Specificaties	Alle technische, functionele, prestatie-, ontwerp- en overige normen, inclusief aanvullingen daarvan, waaraan de Prestatie dient te voldoen, waaronder de prestatieafspraken, eventuele Service levels en normen die voortvloeien uit het Overeengekomen gebruik. De Specificaties blijken uit de Raamovereenkomst en de Bijlagen en Nadere Overeenkomsten.
Voorwaarden	Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomsten 2018 (ARBIT-2018).
Wijziging	Aanpassing van de Raamovereenkomst, Nadere Overeenkomst, Bijlagen, en/of de Prestatie.
Wijzigingsprocedure	De procedure zoals beschreven in artikel 18.