

Overeenkomst inzake Contact Center as a Service Ten behoeve van het Kadaster

De ondergetekenden:

1. De Dienst voor het Kadaster en de openbare registers (het Kadaster), rechtspersoonlijkheid bezittend krachtens artikel 2 van de Organisatiewet Kadaster, gevestigd te Apeldoorn, aldaar kantoorhoudende aan de Hofstraat 110 (7311 KZ), ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel voor Oost-Nederland met dossiernummer 08215619, ten dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door Mevrouw Drs. M.H.T. Jansen, lid Raad van Bestuur, hierna te noemen: Opdrachtgever,
en

2. <volledige naam en rechtsvorm contractant>, (statutair) gevestigd te <plaats>, te dezen vertegenwoordigd door <functie> <naam ondertekenaar>
hierna te noemen: Opdrachtnemer,

Gezamenlijk hierna te noemen: Partijen,

Overwegende dat:

- a. Opdrachtgever verantwoordelijk is haar organisatie te voorzien van een Contact Center omgeving en aanverwante dienstverlening;
- b. Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van haar taak behoefte heeft aan een toekomst-vaste oplossing ter vervanging van de huidige Contact Center functionaliteiten en dit door middel van een rechtmatige Overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer voor de komende jaren;
- c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a en b is overwogen, tot een aanbesteding van Contact Center as a Service (CCaaS) door middel van een Europese aanbesteding is overgegaan;
- d. Opdrachtgever de Opdracht op <datum> heeft gegund aan Opdrachtnemer;
- e. Opdrachtnemer in staat is de gevraagde CCaaS en Dienstverlening, zoals is beschreven in het Beschrijvend Document op te leveren en vervolgens gedurende 12 jaar te onderhouden, indien gebruik wordt gemaakt van alle verlengingsopties;
- f. Opdrachtnemer verklaart bekend te zijn en akkoord te gaan met alle in het Beschrijvend Document en haar Bijlagen vermelde voorwaarden en eisen met betrekking tot de Opdracht en de in het Beschrijvend Document beschreven Opdracht kan uitvoeren;
- g. Bij deze aanbestedingsprocedure is gebleken dat Opdrachtnemer voldoet aan alle eisen van de Opdracht die door de Opdrachtgever worden gesteld;
- h. Partijen de overeengekomen voorwaarden voor de Levering van CCaaS met Dienstverlening wensen vast te leggen in deze Overeenkomst.

Inhoud

Overeenkomst inzake Contact Center as a Service ten behoeve van het Kadaster.

1	Begrippen.....	3
2	Voorwerp van de Overeenkomst	3
3	Contactpersonen en rapportage	3
4	Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst.....	4
5	Aflevering en Oplevering	4
6	Acceptatie.....	5
7	Gebreken in de samenwerking met andere programmatuur	6
8	Vergoeding	6
9	Facturering, verschuldigheid en betaling.....	6
10	Tussentijdse beëindiging.....	7
11	Garantie.....	7
12	Algemene en bijzondere voorwaarden	9
13	Exitbepaling	9
14	Overige bepalingen	10
15	Wijzigingen ten aanzien van ARBIT2018.....	10

Komen overeen:

1 Begrippen

- 1.1 In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de Begrippenlijst (Bijlage 1) en daarna in de Voorwaarden.

2 Voorwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer zich tegen de in Artikel 8 bedoelde Vergoeding verbindt tot het verrichten van de Opdracht zoals beschreven in het Beschrijvend Document, die in hoofdlijnen bestaat uit:
- het leveren van CCaaS:
 - Fase 1 nieuw CC-fundament
 - Fase 2 Verbetering Customer eXperience
 - Fase 3 (optioneel) CC doorontwikkeling
 - uitvoeren van dienstverlening:
 - Integratie, Implementatie, Support en Documentatie
 - Specialisten en Training

Eén en ander teneinde Opdrachtgever in staat te stellen van het overeengekomen gebruik te maken.

- 2.2 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde:
- 1) deze Overeenkomst;
 - 2) Nota van Inlichtingen;
 - 3) Beschrijvend Document met kenmerk 21.029230 inclusief Bijlagen;
 - 4) de Voorwaarden (Bijlage C Beschrijvend Document - Voorwaarden ARBIT 2018);
 - 5) de AI voorwaarden (Bijlage D Beschrijvend Document);
 - 6) de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uitgebrachte offerte van <datum>, met kenmerk (<kenmerk>);
 - 7) SLA/supportovereenkomst Opdrachtnemer.
- 2.3 De Verwerkersovereenkomst behorend bij deze Opdracht, <datum> maakt eveneens in integraal onderdeel uit van deze (Concept)Overeenkomst. Tussen deze Overeenkomst en de verwerkersovereenkomst bestaat geen rangorde.
- 2.4 Opdrachtnemer heeft een resultaatverplichting voor wat betreft Implementatie en Migratie.

3 Contactpersonen en rapportage

- 3.1 De personen die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhouden zijn: Aanspreekpunt voor het contract is accountmanager : <Contactpersoon inschrijver>.

Aanspreekpunt voor het contract is contractmanager : hr. N. Lont

- 3.2 Opdrachtnemer rapporteert maandelijks (servicelevel rapportage) over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst ten aanzien van de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde dienstverlening.
- 3.3 In het kader van de uit te voeren activiteiten met betrekking tot de operationele en logistieke procedures van Partijen en de daarbij behorende overleggen wordt verwezen naar de inhoud van de Governance, Bijlage B van het Beschrijvend Document.
- 3.4 Partijen wijzen elk een Contactpersoon aan die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhoudt en leggen dit vast. Partijen informeren elkaar over wie zij als Contactpersoon hebben aangewezen.

4 Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst treedt in werking d.d. 1 juli 2022.
- 4.2 De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van 48 maanden.
- 4.3 Opdrachtgever kan de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden maximaal 4 maal voor een periode van 24 maanden verlengen. Indien Opdrachtgever van dit recht gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk 3 maanden voor het einde van de in artikel 4.2 bedoelde looptijd schriftelijk mededeling aan Opdrachtnemer.

5 Aflevering en Oplevering

- 5.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor Implementatie van de Opdracht in de organisatie van Opdrachtgever, overeenkomstig het (voor zover van toepassing) hieromtrent bepaalde in de Overeenkomst en het Implementatieplan.
- 5.2 Opdrachtnemer verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid en in staat om na afloop van de (initiële) Implementatie, op verzoek van Opdrachtgever, gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de Implementatie gerelateerde werkzaamheden te verrichten. Deze werkzaamheden zullen alsdan worden verricht tegen de in de Overeenkomst daartoe vermelde tarieven.
- 5.3 Opdrachtnemer draagt zorg voor Oplevering op de in de onderstaande tabel vermelde wijze, datum en plaats. Genoemde data zijn Fatale termijnen.
 - het leveren van CCaaS:
 - Fase 1 nieuw CC-fundament – 1 november 2022, uitzondering onderdeel Kennismanagement – 1 maart 2023.
 - Fase 2 Verbetering customer experience vanaf 1 maart 2023.
 - Fase 3 (optioneel) doorontwikkeling
 - uitvoeren van dienstverlening

Integratie, Implementatie, Support en Documentatie Specialisten en Training

- 5.3 Op basis van deze Overeenkomst kan Opdrachtgever gedurende de duur van deze Overeenkomst besluiten met Opdrachtnemer gebruik te maken van de “Uitbreidingen”, “nieuwe ontwikkelingen” en “Opties tot Opdracht” (paragraaf 2.6 Beschrijvend Document).
- 5.4 Opdrachtgever is daartoe niet verplicht en heeft het recht om deze optionele opdrachten separaat aan te besteden.
- 5.5 Partijen verwerven een opdracht in het kader van deze “Uitbreidingen”, “nieuwe ontwikkelingen” en “Opties tot Opdracht”, via een offertetraject. Opdrachtnemer heeft de verplichting om ten behoeve van Opdrachtgever voor deze af te nemen opdracht steeds een Marktconforme prijs te realiseren, zoals omschreven in paragraaf 14.2 van het PVEW.

6 Acceptatie

- 6.1 Indien er een implementatieplan is opgesteld zonder een beschrijving van de wijze waarop de Acceptatieprocedure wordt uitgevoerd, zal op eerste verzoek van Opdrachtgever alsnog in een schriftelijk testprotocol worden vastgelegd op welke wijze de Acceptatieprocedure zal worden uitgevoerd.
- 6.2 Indien in een Acceptatietest een gebrek is geconstateerd en Opdrachtnemer verwacht dat het herstel hiervan zal leiden tot vertraging, zal Opdrachtnemer onverwijld contact opnemen met Opdrachtgever om de gevolgen voor de planning te bespreken. Een vertraging zal nimmer leiden tot het overschrijden van de Fatale termijn.
- 6.3 Indien (delen van) de Opdracht bij het voor de tweede maal doorlopen van de (integrale) Acceptatieprocedure op Gebreken wordt/worden afgekeurd, is Opdrachtgever gerechtigd om:
 - i) de (Concept)Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – zonder nadere ingebrekestelling buiten rechte te ontbinden, waarbij geldt dat Opdrachtnemer dan tevens aansprakelijk is voor de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade; of
 - ii) onverminderd zijn recht op vergoeding van de reeds geleden schade Opdrachtnemer toe te staan de Gebreken alsnog voor diens rekening te herstellen; of
 - iii) de Opdracht onder een nader overeen te komen voorwaarde voorwaardelijk te accepteren, waarbij geldt dat indien Opdrachtnemer niet tijdig aan de bij de voorwaardelijke Acceptatie gestelde voorwaarden voldoet, het bepaalde onder i van toepassing is.
- 6.4 Indien de Opdracht in deelleveringen wordt geleverd, vindt na iedere deellevering een Acceptatieprocedure plaats.
 - i) Door partijen wordt daarbij een testverslag opgemaakt en ondertekend. In dit testverslag

zal worden vastgelegd of de Opdracht Gebreken vertoont en voorts of de Opdracht (deels) is goedgekeurd, dan wel afgekeurd;

ii) Binnen een redelijke termijn, na de datum van de ondertekening van het testverslag, zal Opdrachtnemer een planning afgeven waarbinnen de in het testverslag vastgelegde Gebreken voor eigen rekening worden verholpen;

iii) Opdrachtnemer zal na afloop van de in het vorige lid bedoelde termijn (het gedeelte van) de bijgewerkte Opdracht opnieuw ter Acceptatie middels de Acceptatieprocedure voorleggen.

7 Gebreken in de samenwerking met andere programmatuur

- 7.1 Opdrachtnemer verklaart zich bij voorbaat bereid om, indien door het haar geleverde CCaaS niet of niet goed functioneert in de Productieomgeving met niet door haar geleverde programmatuur, in overleg te treden met Opdrachtgever en de door Opdrachtgever bij het overleg uitgenodigde andere betrokken leverancier(s), teneinde in een goede samenwerking de oorzaak van het niet of onvoldoende functioneren op te sporen en te verhelpen.
- 7.2 Hieraan verbonden redelijke, daadwerkelijk gemaakte kosten worden aan Opdrachtnemer vergoed, indien vast komt te staan, dat het niet (goed) functioneren niet te wijten is aan Opdrachtnemer en/of het door hem geleverde Resultaat.
- 7.3 Wordt het niet functioneren wel veroorzaakt door Opdrachtnemer in een door hem geleverde Resultaat, dan zal Opdrachtnemer ook de kosten van de bij het overleg betrokken partijen vergoeden.

8 Vergoeding

- 8.1 Opdrachtnemer brengt uitsluitend de prijzen zoals vastgelegd in de Offerte van Opdrachtnemer (prijmodel Bijlage 13) in rekening.
- 8.2 Prijsaanpassingen mogen voor het eerst worden doorgevoerd per 1 september 2026. Ten hoogste éénmaal per jaar kunnen het door Opdrachtnemer geoffreerde prijzen voor Dienstverlening worden geïndexeerd. Voor de dienstverlening is indexering toegestaan op basis van de CBS tabel “dienstenpreisen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015 = 100”, tabel 6202 computerprogrammering, advisering. Voor de overige tarieven is indexering toegestaan op basis van het algemene CBS-indexcijfer “dienstpreisindex (DPI)”.
- 8.3 Opdrachtnemer dient zijn voornemen voor prijsaanpassing minimaal 2 maanden voor de indexatiedatum schriftelijk bekend te maken aan het Kadaster. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke instemming van het Kadaster, er van uitgaande dat tot verlenging van de Overeenkomst wordt besloten. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

9 Facturering, verschuldigheid en betaling

- 9.1 Een factuur dient de volgende gegevens te bevatten:
- Volledige naam van Opdrachtgever en Opdrachtnemer
 - Volledige adres van Opdrachtnemer
 - BTW-identificatienummer
 - KvK-nummer
 - Factuurdatum
 - Factuurnummer
 - Omschrijving van de gefactureerde zaken
 - Datum van levering
 - Bedrag excl. BTW
 - BTW tarief
 - Verschuldigde BTW
 - Contractnummer
 - Inkoopordernummer dat door het Kadaster wordt verstrekt;
 - Facturen worden als Pdf-bestand verstuurd aan: crediteurenbeheer@kadaster.nl.
- 9.2 Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf. Opdrachtgever heeft het recht na overleg met Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst een andere factuurfrequentie af te spreken
- 9.3 Indien Opdrachtnemer op zijn facturen een van bovenstaande gegevens niet vermeldt, beschouwt het Kadaster het ontvangen stuk niet als een geldige dan wel juiste factuur en is zij niet verplicht tot betaling van de factuur over te gaan. Eventuele ontvangst- dan wel betalingstermijnen gaan niet lopen. Opdrachtnemer is in een dergelijk geval verplicht op eerste aanzegging van het Kadaster met betrekking tot de onderhavige factuur binnen 7 werkdagen de onderhavige factuur te crediteren.

10 Tussentijdse beëindiging

- 10.1 Opdrachtgever is in geval van het bepaalde in artikel 26.1 van de Voorwaarden, tevens gerechtigd haar betalingsverplichtingen op te schorten en/of uitvoering van de werkzaamheden geheel of gedeeltelijk aan derden op te dragen, zonder dat Opdrachtgever tot enige schadevergoeding gehouden is, onverminderd eventuele aan Opdrachtgever verder toekomende rechten, daaronder inbegrepen het recht van Opdrachtgever op volledige schadevergoeding.
- 10.2 In aanvulling op artikel 30.3 van de Voorwaarden is de Opdrachtgever tevens bevoegd de Overeenkomst te ontbinden nadat de Opdrachtgever constateert dat zich ten aanzien van Opdrachtnemer uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 en artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.

11 Garantie

- 11.1 Opdrachtnemer garandeert minimaal gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen dat de CCaaS:

- 11.1.1 Indien Opdrachtnemer niet de rechthebbende is van de CCaaS, is Opdrachtnemer in ieder geval gemachtigd om namens deze Gebruiksrechten aan derden te verschaffen.
Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever op verzoek een kopie van die machtiging;
- 11.1.2 regelmatig gebruikservaringen zal inventariseren en, en zo nodig, wijziging of aanvulling van door middel van Releases zal aanbieden;
- 11.1.3 zij regelmatig Releases voortbrengt;
gebruik wordt gemaakt van in de markt gebruikelijke standaarden, met het oog op het waarborgen van de Continuïteit van CCaaS;
- 11.1.4 geschikt is en zal blijven conform de vereiste richtlijnen zoals nader beschreven in het Beschrijvend Document;
- 11.1.5 blijft voldoen aan algemeen aanvaarde internationale technische normen;
bij het besluit geen gebruik te maken van de nieuwe toegevoegde functionaliteit(en) ongestoord conform de neergelegde uitgangspunten in het Beschrijvend Document en onder de bepalingen neergelegd in deze Overeenkomst (kunnen) worden voortgezet;

- 11.2 Opdrachtnemer garandeert minimaal gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, en de benodigde periode van retransitie dat (bij) de Diensten:
 - 11.2.1 Het personeel (o.a. CCaaS-Specialisten) conform hoofdstuk 13 van het PVEW Beschikbaar zal zijn en voldoet aan de gestelde competenties;
 - 11.2.2 de afdracht van loonbelastingen en sociale premies van het ingezette personeel (o.a. CCaaS-Specialisten) onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer geschiedt;
 - 11.2.3 Opdrachtnemer verplicht is om op eerste verzoek van Opdrachtgever kopieën van diploma's en/of getuigschriften en/of andere bewijsmiddelen te overleggen van het personeel (o.a. CCaaS-Specialisten) die hij in het kader van deze Overeenkomst ter beschikking wil stellen c.q. heeft gesteld;
 - 11.2.4 bij een (tussentijdse) gedeeltelijke beëindiging van de Overeenkomst voor de overige niet beëindigde voorwerpen van de Overeenkomst de Diensten conform de bepalingen neergelegd in deze Overeenkomst door Opdrachtnemer worden uitgevoerd.

- 11.3 Opdrachtnemer garandeert minimaal gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, dat Opdrachtnemer (bij) de Prestatie:
 - 11.3.1 zich zal onthouden van alle activiteiten die enige belangenverstremgeling met zich meebrengen en indien Opdrachtnemer op enigerlei wijze twijfelt of ermee bekend is of kan zijn dat er sprake is van een belangenverstremgeling, dan heeft hij de verplichting zulks per omgaande aan Opdrachtgever te melden;

- 11.4 Indien Opdrachtgever tijdens de garantieperiode op enig tijdstip constateert dat de Prestatie niet voldoet aan het bepaalde in artikel 11.1 dan zal Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan schriftelijk, en in spoedgevallen telefonisch, op de hoogte stellen. Tijdens de garantieperiode heeft Opdrachtgever aanspraak op de rechten uit de garantie zoals bedoeld in dit artikel, waartoe Opdrachtgever slechts hoeft aan te tonen dat de Prestatie de gegarandeerde eigenschap(en) niet bevat zoals bepaald bedoeld in dat artikel.

- 11.5 Indien Opdrachtnemer van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen dan rust de bewijslast terzake op Opdrachtnemer;

11.6 Opdrachtnemer levert, indien de CCaaS in het kader van 10.1 niet of niet geheel goed functioneert in samenhang met de infrastructuur, in samenhang en in verband met het Contact Center, ondersteuning en werkt actief mee met andere betrokkenpartijen conform de bepaling van Artikel 6.

11.7 De garantie geldt niet indien een gebrek aantoonbaar het gevolg is van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de CCaaS door Opdrachtgever.

12 Algemene en bijzondere voorwaarden

12.1 De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer dan wel van door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Opdracht te betrekken derden, is uitgesloten.

12.2 In afwijking van artikel 12.1 en onverminderd het bepaalde in 2.2, zijn tevens de licentievoorwaarden van Opdrachtnemer dan wel van door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Opdracht te betrekken derden van toepassing indien en voor zover:

- Opdrachtnemer (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en;
- het overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en;
- Opdrachtnemer kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaard.

12.3 De voor het gebruik van de Opdracht vereiste Acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld bij “shrink-wrap”- en “click-wrap” licenties, bindt Opdrachtgever niet. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke Acceptaties niet leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik.

12.4 Een exemplaar van de Voorwaarden (ARBIT 2018) is bij de Overeenkomst gevoegd.

13 Exitbepaling

13.1 Op eerste verzoek van Opdrachtgever zullen Partijen een exitplan opstellen waarin wordt vastgelegd wat er dient te gebeuren ter voorbereiding op en uitvoering van de in dit artikel beschreven werkzaamheden. Opdrachtnemer hanteert bij het opstellen van het exitplan de kaders en uitgangspunten van Opdrachtgever.

13.2 De in dit artikel bedoelde werkzaamheden – te weten artikel 13.3 e.v.– zullen worden verricht overeenkomstig het Exitplan en het bepaalde in de Overeenkomst en de ARBIT2018, tegen de overeengekomen reguliere tarieven van Opdrachtnemer.

13.3 Opdrachtnemer doet bij het, op welke grond ook beëindigen van de Overeenkomst, op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een nieuwe leverancier of Opdrachtgever zelf zonder belemmeringen een soortgelijke Opdracht ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten.

- 13.4 Onder de in het vorige lid bedoelde redelijke maatregelen in het kader van de overstap naar een andere leverancier/ander systeem worden in ieder geval verstaan:
- i) het alsnog aan de verplichtingen uit ARBIT2018 voldoen;
 - ii) het vernietigen van de gegevens waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is (tegen afgifte van bewijs van vernietiging);
 - iii) het technisch ontvlechten en ontmantelen van (een deel van) de Opdracht.
- 13.5 In afwijking van artikel 11.2 worden voornoemde diensten kosteloos verricht indien sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door Opdrachtnemer. De onder 13.4 ii) bedoelde werkzaamheden worden op verzoek hoe dan ook kosteloos verricht.

14 Overige bepalingen

- 14.1 Wijzigingen van deze Overeenkomst, alsmede aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 14.2 Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

15 Wijzigingen ten aanzien van ARBIT2018

Onderstaande wijzigingen ten aanzien van de artikelen uit de ARBIT2018 hebben dezelfde positie in de rangorde (artikel 2.2) als de ARBIT2018.

- 15.1 Artikel 8.6 ARBIT2018 vervalt en wordt vervangen door: “Wederpartij zal in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van een derde, op zijn kosten alle redelijke maatregelen treffen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot beperking van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade.”
- 15.2 Artikel 14.3 ARBIT2018 vervalt en wordt vervangen door: “Een overeengekomen korting op de Vergoeding of boete komt Opdrachtgever toe onverminderd diens andere rechten of vorderingen, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot:
- a. zijn vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichting tot het verrichten van de Prestatie;
 - b. zijn recht op schadevergoeding; voor zover de werkelijke schade het boetebedrag of de korting te boven gaat en/of;
 - c. zijn recht op ontbinding.”
- 15.3 Artikel 73.2 ARBIT2018 vervalt en wordt vervangen door: “De garantie van artikel 12.7 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar na Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt voor Correctief Onderhoud onverkort.”
- 15.4 Artikel 76 lid 2 vervalt en wordt vervangen door: In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Hersteltijden en Reactietijden als Fatale termijnen. Ontbinding van de



Overeenkomst is in ieder geval mogelijk bij herhaalde overschrijding van deze Fatale termijnen.

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

OPDRACHTGEVER

OPDRACHTNEMER

Naam:

Naam:

Functie:

Functie:

Handtekening:

Handtekening:

Datum:

Datum:

Bijlagen:

Bijlage 1	Begrippenlijst
Bijlage 2	Verwerkersovereenkomst
Bijlage 3	Prijmodel
Bijlage 4	Governance