



Raamovereenkomst

De ondergetekenden,

ICT West-Brabant West, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door
<vertegenwoordigingsbevoegde functionaris>, hierna te noemen: Opdrachtgever

en

Naam Leverancier, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door
<vertegenwoordigingsbevoegde functionaris>, hierna te noemen: Leverancier,

gezamenlijk te noemen: Partijen, ieder apart: Partij

Onder 'Partijen' worden, afhankelijk van de context (de Raamovereenkomst of de Nadere Overeenkomst) van een bepaling in deze Raamovereenkomst, verstaan: Opdrachtgever en Leverancier, of Deelnemer en Leverancier. Opdrachtgever is naast de overige Deelnemers ook zelf Deelnemer bij een Nadere Overeenkomst. Zie hieromtrent paragraaf 1.1 van het Beschrijvend Document bij de definitie van Deelnemer.

Overwegende dat:

- Opdrachtgever op basis van de Europese aanbesteding met TenderNed **xxxxx** een Inschrijving heeft gevraagd in het kader van de Raamovereenkomst, op basis waarvan Nadere Overeenkomsten tot het **[op basis van Gebruiksrechten]** ter **beschikking stellen**, de implementatie en het beheer van een cloudvoorziening voor de KCC-oplossing en/of Microsoft Phone System door Deelnemers worden aangegaan;
- Leverancier daartoe op **<datum>** een Inschrijving heeft ingediend;
- Opdrachtgever de onderhavige Raamovereenkomst aan Leverancier heeft gegund;
- Partijen hun contractuele relatie voor een initiële periode van drie jaar wensen te regelen;

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:



Inhoud

1.	Onderwerp	4
2.	Vertegenwoordiging en overleg	7
3.	Vertraging, niet toerekenbare tekortkoming en schuldeisersverzuim	7
4.	Duur van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten	8
5.	Wijzigingen	8
6.	(Deel)oplevering en (deel)Acceptatie	9
7.	Garantie	11
8.	Beperking van aansprakelijkheid	14
9.	Beheer	14
10.	Beschikbaarheid	16
11.	Releasebeleid	16
12.	Eisen ten aanzien van de outillage en dienstverlening; controlerecht	17
13.	Prijzen en tarieven	17
14.	Betaling	18
15.	(Intellectuele) eigendomsrechten	19
16.	Geheimhouding en beveiliging	20
17.	Ontbinding	21
18.	Overdracht rechten en verplichtingen; onderaanneming	21
19.	Exitbepalingen	21
20.	Geschillen en toepasselijk recht	23
21.	Verwerkersovereenkomst	23
22.	Algemeen	23
Bijlage A	Begrippen	24
Bijlage B	Nota van Inlichtingen inzake het Beschrijvend Document	27
Bijlage C	GIBIT2020	27
Bijlage D	Beschrijvend Document	27
Bijlage E	Dossier Financiële Afspraken	27
Bijlage F	Service Level Agreement	29

Bijlage G	Inschrijving Leverancier	29
Bijlage H	Escalatie en governance model	29
Bijlage I	Wijzigingsprocedure	29
1.	Aanvullende definities voor Bijlage A:	29
2.	Wijzigingsbeheerprocedure	29
3.	Beoordeling van gevolgen	30
4.	Het overeenkomen van Wijzigingen	31
Bijlage J:	Gedragscode Re-transitie	33
1.	Inleiding	33
2.	Doelstellingen van de Gedragscode Re-transitie	33
3.	Uitgangspunten van de Gedragscode Re-transitie	33
4.	Begrippenlijst	36
Bijlage K:	Re-transitieplan	37

1. ONDERWERP

- 1.1 In deze Raamovereenkomst en de in artikel 1.5 genoemde Bijlagen worden begrippen met een hoofdletter aangeduid. Deze begrippen zijn in Bijlage A gedefinieerd. Voor zover niet opgenomen in Bijlage A gelden tevens de begrippen in het Beschrijvend Document (Bijlage D).
- 1.2 Opdrachtgever geeft hierbij opdracht aan Leverancier tot het op afroep door een Deelnemer Ter Beschikking Stellen, implementeren en beheren van een cloudvoorziening voor de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System met inachtneming van het bepaalde in deze Raamovereenkomst, welke opdracht Leverancier hierbij reeds nu voor alsdan aanvaardt. Leverancier neemt na (deel)Acceptatie een aanvang met het beheer van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System. Als tegenprestatie betaalt Deelnemer de overeengekomen vergoeding(en) zoals vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken. Ter nadere concretisering van voornoemde opdracht en ten behoeve van het uitvoeren bij Wijzigingen conform Bijlage I sluiten Deelnemers en Leverancier Nadere Overeenkomsten conform het model dat als bijlage bij het Beschrijvend Document is gevoegd, waarbij het bepaalde van artikel 6 facultatief of obligatoir van toepassing is, op de wijze als beschreven in artikel 6..
- 1.3 De navolgende bescheiden maken deel uit van de Raamovereenkomst. Voor zover deze bescheiden met elkaar in tegenspraak zijn geldt de navolgende rangorde, waarbij het eerdergenoemde document prevaleert boven het later genoemde:
- 1 Verwerkersovereenkomst;
 - 2 Raamovereenkomst: overwegingen en artikel 1 tot en met 22;
 - 3 Begrippen (Bijlage A);
 - 4 de Nota van Inlichtingen inzake het Beschrijvend Document, versie [...], d.d. <datum> (Bijlage B);
 - 5 GIBIT2020 (Bijlage C);
 - 6 het Beschrijvend Document van Opdrachtgever, versie 1.0 van <datum> (Bijlage D);
 - 7 het Dossier Financiële Afspraken (Bijlage E);
 - 8 Service Level Agreement (Bijlage F);
 - 9 de door Leverancier in het kader van de Europese Aanbesteding uitgebrachte Inschrijving, met inbegrip van alle bijbehorende bijlagen van <datum> (Bijlage G);
 - 10 Escalatie en governancemodel (Bijlage H);
 - 11 Wijzigingsprocedure (Bijlage I);
 - 12 Gedragscode Re-transitie (Bijlage J);
 - 13 Re-transitieplan (Bijlage K).
- 1.4 De bepalingen van deze Raamovereenkomst prevaleren eveneens boven de bepalingen van een Nadere Overeenkomst, tenzij door Deelnemer en Leverancier in de Nadere Overeenkomst uitdrukkelijk wordt aangegeven op welke punten er

sprake is van een bewuste afwijking van deze Raamovereenkomst. Bij het ontbreken van een uitdrukkelijke verwijzing (dus bij tegenstrijdigheid) prevaleren derhalve de bepalingen van deze Raamovereenkomst. Bij tegenstrijdigheden tussen de bepalingen van een licentieovereenkomst in geval van Derdenprogrammatuur en de bepalingen van deze Raamovereenkomst prevaleren de bepalingen van deze Raamovereenkomst, tenzij sprake is van Derdenprogrammatuur. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen van Nadere Overeenkomsten van dezelfde Deelnemer onderling prevaleren de bepalingen van de Nadere Overeenkomst met de meest recente ingangsdatum.

Alle tijdens de verificatiefase uitgewisselde informatie, blijkens gespreksverslagen vormen een aanvulling op de bedoeling van Partijen, zulks ter verduidelijking op deze Raamovereenkomst.

- 1.5 Indien de Leverancier (gedeeltelijk) gebruik maakt van Derdenprogrammatuur, dan zullen de desbetreffende licentie bepalingen van derden van toepassing zijn.
- 1.6 Partijen hebben voor de duur van de Raamovereenkomst tarieven vastgesteld (als basis) voor een aantal te onderscheiden categorieën diensten. Deze categorieën en de daarbij afgesproken tarieven zijn in Bijlage D (DFA) vastgelegd.
- 1.7 Onverkort het gestelde in de laatste zin van artikel 1.2 wordt (het overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System door Deelnemer onderworpen aan de acceptatieprocedure als beschreven in artikel 6. De kosten van de goedkeuringsprocedure die samenhangen met de medewerking van Leverancier zijn bij de door Leverancier begrote vergoeding inbegrepen. Deelnemer kan de uitvoering van de goedkeuringsprocedure en de verslaglegging hierover opdragen voor zijn rekening aan een van Leverancier onafhankelijke auditor. Indien de conclusie van de eindrapportage leidt tot afwijzing van het (overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System is Leverancier al dan niet na wijziging van (het overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System gerechtigd second opinion te vragen van een onafhankelijke derde partij. De kosten van deze second opinion komen voor rekening van Leverancier, tenzij op basis van deze second opinion blijkt dat het (overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System ten onrechte door Opdrachtgever is afgewezen.
- 1.8 Partijen zijn verplicht een uiterste inspanning te leveren om een Nadere Overeenkomst aan te gaan alvorens een aanvang te maken met enige werkzaamheden. Leverancier is verplicht om tijdig c.q. binnen een afgesproken termijn een ontwerp en/of een Plan van Aanpak op te leveren in het kader van de te sluiten Nadere Overeenkomst. Het niet (tijdig) opleveren van een (technisch) ontwerp en/of een Plan van Aanpak door Leverancier levert een toerekenbare tekortkoming op ter zake van de niet nakoming van een verplichting door Leverancier op basis van deze Raamovereenkomst. Indien Leverancier echter, met expliciete schriftelijke schriftelijk toestemming van Deelnemer en met het oog op tijdige Oplevering, uitvoering aan werkzaamheden geeft alvorens er een Nadere Overeenkomst ter zake is ondertekend, wordt de Nadere Overeenkomst beschouwd als zijnde tot stand gekomen en zijn de bepalingen van deze Raamovereenkomst van overeenkomstige toepassing op de uitvoering en gelden

de in de Inschrijving c.q. nadere offerte (op basis van en nadere offerteaanvraag) opgenomen planningen, tenzij er sprake is van een op andere wijze schriftelijk overeengekomen planningen, in verband met onder meer de toepassing van artikel 6.

- 1.9 Leverancier zal voldoende gekwalificeerd Personeel beschikbaar (doen) houden om deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten te kunnen uitvoeren. Leverancier zal werken met eigen personeel, dan wel personeel van derden onder handhaving van de volledige verantwoordelijkheid van de Leverancier.
- 1.10 Leverancier heeft zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige Raamovereenkomst, vooral in kader van de publieke taak van Opdrachtgever in relatie tot de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System. Opdrachtgever heeft Leverancier daartoe middels het Beschrijvend Document en Nota's van Inlichtingen van voldoende en correcte informatie voorzien, en Opdrachtgever, waaronder begrepen Deelnemer, zal Leverancier de verdere noodzakelijke informatie blijven verstrekken, voor zover die informatie bij Opdrachtgever c.q. Deelnemer beschikbaar is. De verantwoordelijkheid voor het door Leverancier verkrijgen en onderhouden van kennis met betrekking tot de geautomatiseerde omgeving, operating systems en database-omgevingen daarbij begrepen, van waaruit de KCC-oplossing en/of Microsoft Phone System door Leverancier aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld, alsmede ter zake van de KCC-oplossing zelf, c.q. de verantwoordelijkheid voor het door Leverancier verkrijgen en onderhouden van kennis met betrekking tot de geautomatiseerde omgeving, operating systems daarbij begrepen, van waaruit de Microsoft Phone System bij gebruikers wordt aangeboden, alsmede ter zake van Microsoft Phone System zelf, ligt bij Leverancier.
- 1.11 Leverancier wordt geacht, onverminderd het bepaalde in artikel 1.10, voorafgaand aan de totstandkoming van deze Raamovereenkomst een risicoanalyse te hebben uitgevoerd met betrekking tot de c.q. het door hem bij Opdrachtgever te implementeren KCC-oplossing en/of Microsoft Phone System. Deze risicoanalyse is met name gebaseerd op de in artikel 1.10 bedoelde informatie. Leverancier wordt geacht de eventueel gesignaleerde risico's en de in dat kader benodigde beheersmaatregelen te hebben geadresseerd in zijn Inschrijving aan Opdrachtgever.
- 1.12 Voor alle risico's die Leverancier voorziet bij de uitvoering van de Raamovereenkomst c.q. Nadere Overeenkomst neemt hij die mitigerende maatregelen als beschreven in zijn Inschrijving als opgenomen in Bijlage F.
- 1.13 Ter zake van de uitvoering van een Nadere Overeenkomst worden door Partijen steeds de in het Plan van Aanpak genoemde Personeelsleden ingezet, met achter hun naam vermelding van hun functie en de werkzaamheden waarvoor zij worden ingezet.

2. VERTEGENWOORDIGING EN OVERLEG

- 2.1 Beide Partijen wijzen contactpersonen aan, die de contacten over de uitvoering van deze Raamovereenkomst c.q. een Nadere Overeenkomst zullen onderhouden. In een Nadere Overeenkomst kunnen afwijkende contactpersonen worden aangewezen.
- 2.2 Partijen stellen de frequentie, hoedanigheid en inhoud van overleg tussen de contactpersonen vast en leggen de afspraak hieromtrent vast. In dit overleg komt in ieder geval de kwalitatieve en kwantitatieve uitvoering van deze Raamovereenkomst c.q. een Nadere Overeenkomst aan de orde. Afspraken, die in dit overleg bevoegdlijk en overeenkomstig het bepaalde in 22.2 zijn gemaakt, gelden als aanvulling of wijziging van deze Raamovereenkomst c.q. een Nadere Overeenkomst.
- 2.3 Indien Opdrachtgever zulks wenselijk acht zal Leverancier haar in contact brengen met andere opdrachtgevers van Leverancier waarvoor Leverancier vergelijkbare dienstverlening uitvoert. Het contact wordt gelegd met het oog op uitwisseling van ervaring ten aanzien van het Ter Beschikking Stellen,] implementeren en beheren van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System.

3. VERTRAGING, NIET TOEREKENBARE TEKORTKOMING EN SCHULDEISERSVERZUIM

- 3.1 Leverancier is verantwoordelijk voor de continuïteit en de voortgang van de overeengekomen werkzaamheden in het kader van deze Raamovereenkomst c.q. een Nadere Overeenkomst. Deelnemers hebben de uitdrukkelijke verplichting voorwaarden te scheppen die Leverancier in staat stellen aan zijn verplichtingen op basis van deze Raamovereenkomst c.q. een Nadere Overeenkomst te voldoen. Deelnemers zullen daartoe onder meer voldoende gekwalificeerd personeel en materiaal beschikbaar stellen en houden. De projectleider van Leverancier zal in het kader van deze Raamovereenkomst c.q. een Nadere Overeenkomst omtrent de voortgang rapporteren aan de aangewezen functionaris van Deelnemer. Het Personeel van Leverancier is verplicht, zulks onder verantwoordelijkheid van de projectleider van Leverancier, de aangewezen functionaris van de betreffende Deelnemer alle door hem gewenste inlichtingen te verstrekken. Indien de voortgang van enige werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden zal Leverancier hiervan per omgaande schriftelijk aan de betreffende Deelnemer melding maken en daarbij aangeven de oorzaak van de vertraging, alsmede de door Leverancier voorgestelde maatregelen om de dreigende vertraging te voorkomen, ongedaan te maken, of zo veel mogelijk te beperken. Tevens zullen de impact op de organisatie in termijn van vertraging, personeel, etc. van deze vertraging in de rapportage worden vermeld, waarbij uitdrukkelijk is bepaald dat het

risico ter zake van (inzet)planningen aan de zijde van Leverancier voor risico van Leverancier berust.

- 3.2 Geen der Partijen kan aanspraak maken op nakoming van een overeengekomen opleveringsdatum voor de dagen dat de overschrijding het gevolg is van overmacht en/of een tevoren overeengekomen termijnverlenging, bijvoorbeeld in het kader van het verstrekken van een meerwerkopdracht.
- 3.3 Als de niet nakoming van enige verplichting door een Partij redelijkerwijs kan worden toegerekend aan het in gebreke blijven van de andere Partij, dan kan die Partij geen aanspraak maken op nakoming van de betreffende verplichting, een overeengekomen (op)leveringsdatum.

4. DUUR VAN DE RAAMOVEREENKOMST EN NADERE OVEREENKOMSTEN

- 4.1 Deze Raamovereenkomst heeft een initiële looptijd van drie jaren. De ingangsdatum is 22 december 2023. Na afloop van deze periode bestaat er voor Opdrachtgever de mogelijkheid de Raamovereenkomst driemaal met een periode van een jaar te verlengen. Indien Opdrachtgever van de mogelijkheid tot verlenging gebruik wenst te maken zal hij Leverancier uiterlijk drie maanden voor afloop van de betreffende contracttermijn schriftelijk informeren. Verlenging geschiedt uitsluitend op basis van de overeengekomen voorwaarden als vastgelegd in deze Raamovereenkomst.
- 4.2 Nadere Overeenkomsten kunnen uitsluitend gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst worden aangegaan tussen Deelnemers en Leverancier. De looptijd van een Nadere Overeenkomst wordt in de betreffende Nadere Overeenkomst vastgelegd. De looptijd van een Nadere Overeenkomst kan de looptijd van de Raamovereenkomst overschrijden, waarbij de bepalingen van de Raamovereenkomst van toepassing blijven totdat de looptijd van de laatste Nadere Overeenkomst is verstreken.
- 4.3 Indien deze Raamovereenkomst eindigt hebben Partijen geen verplichtingen meer jegens elkaar, met uitzondering van het gestelde in artikel 19. Dat wil onder meer zeggen dat alle investeringen die door Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever zijn gedaan, geacht worden volledig gedekt te zijn. Opdrachtgever aanvaardt derhalve na expiratie geen eindafrekening voor in het kader van deze Raamovereenkomst c.q. een Nadere Overeenkomst gedane investeringen.

5. WIJZIGINGEN

- 5.1 Opdrachtgever, waaronder ter zake van Nadere Overeenkomsten tevens begrepen de Deelnemers, is te allen tijde gerechtigd de aard en omvang van de door Leverancier op grond van deze Raamovereenkomst c.q. een Nadere Overeenkomst te verrichten werkzaamheden, in redelijkheid, en uitsluitend binnen de kaders van

hoofdstuk 2.5 van de Aanbestedingswet, te wijzigen, echter niet dan na tussenkomst en overleg door de in artikel 2.1 genoemde contactpersonen.

- 5.2 Van een geoorloofde wijziging is in ieder geval sprake indien Opdrachtgever opdracht geeft voor het uitvoeren van een kans die door Leverancier is aangeboden in het kansendossier in zijn Inschrijving.
- 5.3 Leverancier specificeert binnen een in onderling overleg te bepalen periode na ontvangst van een dergelijke wijzigingsinstructie schriftelijk welke kwantitatieve en kwalitatieve consequenties de wijziging heeft met betrekking tot in te zetten Personeelsleden, de te verwachten uitbreiding c.q. vermindering van de te besteden uren per Personeelslid, de prijs, planning en Oplevering. Partijen hanteren de wijzigingsprocedure zoals vastgelegd in Bijlage I.
- 5.4 Wijzigingen van de Raamovereenkomst c.q. Nadere Overeenkomst gelden vanaf het moment van schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever c.q. Deelnemer van de onder artikel 5.3 genoemde specificatie, welke documenten als addendum bij deze Raamovereenkomst c.q. betreffende Nadere Overeenkomst zullen worden gevoegd.

6. (DEEL)OPLEVERING EN (DEEL)ACCEPTATIE

- 6.1 Het bepaalde van artikel 7 van GIBIT2020 is niet van toepassing op deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten.
- 6.2 Het bepaalde in dit artikel is facultatief van toepassing op Nadere Overeenkomsten ter zake van adoptie, zulks naar keuze van een Deelnemer, en obligatoir voor alle Deelnemers bij Nadere Overeenkomsten ter zake van implementatie van de KCC-oplossing en Microsoft Phone System.

Facultatieve toepassing:

- 6.3 Deelnemer beoordeelt de resultaten van de diensten binnen een termijn van 30 kalenderdagen na de dag van afronding door Leverancier. Indien Deelnemer de resultaten als voldoende beoordeelt, accepteert hij deze door middel van een kennisgeving aan Leverancier.
- 6.4 Indien Deelnemer de resultaten van de diensten als onvoldoende beoordeelt, stuurt hij Leverancier een kennisgeving van niet-acceptatie.
- 6.5 Indien Deelnemer zich niet binnen een termijn van 30 dagen na de dag van afronding over de beoordeling heeft uitgelaten, worden de resultaten van de diensten geacht te zijn geaccepteerd.

Obligatoire toepassing:

- 6.6 Leverancier stelt de contactpersoon van Deelnemer schriftelijk op de hoogte van een (aankomende) (deel)Oplevering. De (deel)Oplevering geschiedt op de overeengekomen datum zoals in het betreffende Plan van Aanpak is bepaald.
- 6.7 Ten behoeve van de formele (deel)Acceptatie stelt Opdrachtgever een concept test- en acceptatieplan op, dat door Deelnemer en Leverancier - al dan niet na wijziging -

- in gezamenlijk overleg tot definitief bij de formele (deel)acceptatie te hanteren document wordt vastgesteld.
- 6.8 In overleg bepalen Deelnemer en Leverancier een datum voor de (deel)Acceptatie. Opdrachtgever onderwerpt het door Leverancier opgeleverde (overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System ten behoeve van de (deel)Acceptatie aan de in het test- en acceptatieplan beschreven goedkeuringsprocedure. De goedkeuringsprocedure betreft zowel (het overeengekomen deel van) de KCC-oplossing als de bijbehorende Documentatie. In het kader van de goedkeuringsprocedure is Deelnemer gerechtigd te verlangen dat Leverancier (het overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System aan Deelnemer, diens personeel, alsmede aan derde deskundigen demonstreert alvorens Deelnemer (het overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System accepteert.
- 6.9 Deelnemer is gerechtigd voor zijn rekening na voorafgaande schriftelijke kennisgeving (het overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System door een (onafhankelijke) derde deskundige, te laten onderzoeken, alvorens (het overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System te accepteren. Leverancier is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen, maar kan verlangen dat de derde deskundige vooraf verklaart, zich te zullen houden aan de verplichting tot geheimhouding. Een eventuele vertraging die uit een dergelijke procedure voortvloeit (niet zijnde een vertraging die uit de bevinding voortvloeit) kan niet aan Leverancier worden toegerekend.
- 6.10 Direct nadat de goedkeuringsprocedure is doorlopen wordt door Deelnemer binnen een redelijke termijn een verslag opgesteld en aan Leverancier toegezonden. In dit verslag worden de Gebreken die (het overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System vertoont vastgelegd en voorts of (het overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System door Deelnemer is goedgekeurd, dan wel afgekeurd. Kleine Gebreken zullen geen reden tot onthouding van de goedkeuring zijn, onverminderd de verplichting van Leverancier tot kosteloos herstel van Kleine Gebreken. Binnen een door Deelnemer te stellen redelijke termijn na de datum van het verslag zal Leverancier de in het verslag vastgelegde Gebreken voor eigen rekening verhelpen.
- 6.11 Indien Deelnemer (het overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System niet bij eerste uitvoering van de goedkeuringsprocedure als bedoeld in artikel 6.8 heeft goedgekeurd, wordt de goedkeuringsprocedure binnen een door Deelnemer te stellen redelijke termijn geheel of gedeeltelijk herhaald. In een aanvullend verslag zal worden vastgelegd of de in het eerste verslag opgenomen Gebreken zijn verholpen en of (het overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System thans wordt geaccepteerd.
- 6.12 Indien (het overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System na de tweede goedkeuringsprocedure als bedoeld in artikel 6.11 opnieuw door Deelnemer wordt afgekeurd, is Deelnemer gerechtigd deze Nadere Overeenkomst eenzijdig buiten rechte te ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.

- 6.13 Indien alle onderdelen van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System door Deelnemer worden goedgekeurd, onverkort het gestelde omtrent Kleine Gebreken, geldt de datum waarop het verslag als bedoeld in artikel 6.6 is opgesteld en door Partijen is ondertekend, als datum van Acceptatie.
- 6.14 Indien Leverancier niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot herstel van Gebreken waarvoor inzet van door Leverancier in te schakelen derden redelijkerwijs noodzakelijk is, is Deelnemer, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd deze Gebreken na voorafgaande schriftelijke kennisgeving op kosten van Leverancier hetzij zelf, hetzij door de betreffende derde(n) te doen verhelpen. Leverancier is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. Leverancier is in dat geval verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken, zulks met uitzondering van afgifte van (delen van) de broncode.

7. GARANTIE

- 7.1 Leverancier garandeert gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst en gedurende de termijn als bedoeld in artikel 19 dat:
1. de KCC-oplossing steeds tijdig zal blijven voldoen aan de relevante Wet- en regelgeving;
 2. de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System steeds tijdig geschikt zal blijven voor gegevensuitwisseling met de overige relevante onderdelen van het Applicatielandschap (voor zover bekend bij Leverancier) en in dat kader aan de overeengekomen Interoperabiliteitseisen zal blijven voldoen;
 3. de KCC-oplossing door middel van het tijdig uitbrengen van Updates en/of Upgrades steeds tijdig zal blijven voldoen aan de kaders zoals gesteld in het Beschrijvend Document en eventuele Nota's van Inlichtingen;
 4. bij het uitbrengen van Updates en/of Upgrades de performance van de de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System ten minste gelijk blijft en dat de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System blijft voldoen aan het Overeengekomen gebruik.
 5. voor de duur van deze Raamovereenkomst zijn Personeel voldoet en zal blijven voldoen aan de overeengekomen kwaliteiten en eisen ten aanzien van opleiding, deskundigheid, ervaring en beveiliging.
- 7.2 In het geval Leverancier, na schriftelijke sommatie zijdens Opdrachtgever waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet (meer) voldoet aan haar verplichting tot nakoming van een of meer van de garantieverplichtingen genoemd in lid 1 van dit artikel, is Opdrachtgever, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd om dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van Leverancier hetzij zelf, hetzij door derden te doen verhelpen. Leverancier is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken, zulks met uitzondering van de broncode.

- 7.3 Leverancier garandeert de overeengekomen Beschikbaarheid en overige serviceniveaus. Indien de overeengekomen Beschikbaarheid en/of overige serviceniveaus als vastgelegd in de SLA niet worden behaald over de vastgestelde meetperiode, dan gelden de maatregelen als beschreven in de SLA. Het treffen van bedoelde maatregelen laat de overige rechten van Opdrachtgever, waaronder die op schadevergoeding en/of volledige nakoming, onverlet.
- 7.4 Leverancier garandeert dat hij een adequaat monitoring- en accounting systeem heeft geïmplementeerd, teneinde aan zijn verplichtingen uit deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten ten aanzien van kwaliteitsbewaking en kostenberekening te kunnen voldoen, alsmede dat hij ook overigens op zodanige wijze door hem geleverde diensten bewaakt, dat hij de in de SLA vastgelegde serviceniveaus kan waarborgen.
- 7.5 Leverancier garandeert dat hij zodanige maatregelen heeft geïmplementeerd dat niet geautoriseerde toegang tot de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System optimaal voorkomen wordt c.q. dat voorkomen wordt dat niet geautoriseerde derden data kunnen wijzigen, verspreiden c.q. verhandelen en/of de integriteit van de gegevens aantasten.
- 7.6 Leverancier garandeert eenduidig opdrachtnemerschap. Dit brengt onder meer de verplichting voor Leverancier mee om met Opdrachtgever en overige Deelnemers overeengekomen serviceniveaus zodanig in de keten bij eventuele Hulpleveranciers te borgen dat de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System overeenkomstig het bepaalde in het SLA en op eenduidige wijze kan worden geleverd. Leverancier kan zich voor wat betreft de performance van zijn Hulpleveranciers en/of andere toeleveranciers, het tijdig beschikbaar stellen en houden van systemen en voldoende gekwalificeerd personeel daarbij begrepen, niet beroepen op overmacht, tenzij het programmatuur betreft die door een Deelnemer aan Leverancier op basis van Administratorrechten beschikbaar wordt gesteld (waaronder programmatuur van Microsoft).
- 7.7 Leverancier garandeert dat de API-koppelingen voor gegevensleverantie bij het uitkomen van nieuwe releases van de KCC-oplossing backwards compatible ondersteund zullen blijven worden, evenals dat voornoemde API-koppelingen blijven functioneren met de juiste functionaliteiten en informatie-uitwisseling.
- 7.8 Opdrachtgever kan aan de in dit artikel genoemde garantiebepalingen geen aanspraken ontleen, indien een Deelnemer zelfstandig maatwerk in de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System heeft aangebracht en Leverancier aannemelijk maakt dat dit maatwerk de oorzaak zijn van een fout. Leverancier is niet gehouden tot nakoming van garantieverplichtingen indien fouten veroorzaakt zijn door van buitenaf inwerkende oorzaken die aan Opdrachtgever en andere Deelnemers moeten worden toegerekend, dan wel door onoordeelkundig of onzorgvuldig gebruik en/of beheer door Opdrachtgever en andere Deelnemers. Leverancier voert, op verzoek van Opdrachtgever, in deze gevallen herstelwerkzaamheden uit voor rekening van Opdrachtgever tegen de geldende tarieven van Leverancier.
- 7.9 Leverancier is verplicht zich maximaal in te spannen om Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen één maand nadat de betreffende derde

Leverancier hiervan op de hoogte heeft gesteld, schriftelijk te informeren over het voornemen tot beëindigen van de productie van en/of de mogelijkheid tot het verrichten van applicatiebeheer op (onderdelen van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System conform de service levels zoals in de SLA is bepaald.

Leverancier heeft daartoe een onderzoeksplicht.

- 7.10 Leverancier zal ten behoeve van en gedurende de uitvoering van deze Raamovereenkomst een systeem van kwaliteitsbeheersing opzetten, onderhouden en toepassen. Alle in dit artikel genoemde kwaliteitseisen zijn mutatis mutandis van toepassing op Hulpleveranciers/toeleveranciers en dienen onverkort aan hen te worden doorgegeven.
- 7.11 Opdrachtgever is gerechtigd tussentijds op zijn kosten een kwaliteitstoetsing door een door hem aan te wijzen onafhankelijke deskundige te laten uitvoeren ten aanzien van de organisatie van Leverancier, teneinde te doen vaststellen dat Leverancier aan het bepaalde in deze Raamovereenkomst voldoet, alsmede ten aanzien van betrouwbaarheid, continuïteit en efficiëntie van de door Leverancier ter beschikking gestelde KCC-oplossing en/of Microsoft Phone System. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden, die Leverancier redelijkerwijs bij het sluiten van deze Raamovereenkomst had kunnen of moeten voorzien omdat zij binnen de scope van de te verwachten opdrachten vallen. Hiertoe behoren in ieder eventueel optredende kosten inzake digitale certificaten en eventueel benodigde beveiligingsassessments. Functionaliteiten waar de door Leverancier geïmplementeerde KCC-oplossing en/of Microsoft Phone System niet in voorziet maar waarvan ten tijde van het indienen van zijn Inschrijving bij Leverancier wel bekend was of kon zijn dat ondersteunen van bedoelde functionaliteit binnen de scope van de opdracht behoorde te vallen worden niet aangemerkt als meerwerk.
- 7.12 Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden, die Leverancier redelijkerwijs bij het sluiten van deze Raamovereenkomst had kunnen of moeten voorzien omdat zij binnen de scope van de te verwachten opdrachten vallen. Hiertoe behoren in ieder eventueel optredende kosten inzake digitale certificaten en eventueel benodigde beveiligingsassessments. Functionaliteiten waar de door Leverancier geïmplementeerde KCC-oplossing en/of Microsoft Phone System niet in voorziet maar waarvan ten tijde van het indienen van zijn Inschrijving bij Leverancier wel bekend was of kon zijn dat ondersteunen van bedoelde functionaliteit binnen de scope van de opdracht behoorde te vallen worden niet aangemerkt als meerwerk.
- 7.13 . Leverancier verklaart zich bereid mee te werken aan een dergelijke toetsing en zal de door de deskundige aangegeven aanbevelingen ter verbetering, voor zover redelijkerwijs mogelijk, uitvoeren.
- 7.14 Het gestelde in dit artikel laat de overige rechten of vorderingen die Opdrachtgever aan een tekortkoming kan ontleen onverlet. Het onderzoek zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het uitvoeren van de kwaliteitstoetsing noodzakelijk is. De kwaliteitstoetsing kan maximaal eenmaal per jaar plaatsvinden, waarbij Partijen vooraf overleg voeren over het tijdstip.

8. BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID

- 8.1 Het bepaalde van artikel 13 van GIBIT is niet van toepassing op deze Raamovereenkomst, Verwerkersovereenkomst en Nadere Overeenkomsten.
- 8.2 Indien een Partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere Partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige Partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige Partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een fatale termijn geldt of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere Partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden schade.
- 8.3 De in artikel 8.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
- 8.4 De in artikel 8.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 8.3 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste vier maal de hoogte van de vergoeding per gebeurtenis, waarbij de hoogte van de vergoeding steeds is vastgelegd in de Nadere Overeenkomst op basis waarvan de toerekenbare tekortkoming wordt vastgesteld. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Indien de toerekenbare tekortkoming wordt vastgesteld op basis van de SLA dan is de aansprakelijkheid beperkt tot viermaal de hoogte van de vergoeding per jaar waarin de gebeurtenis plaatsvond.
- 8.5 De in artikel 8.3 en artikel 8.4 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen: 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 de andere partij of diens Personeel en/of: c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 15 en/of: d. in geval van een tussen Partijen gesloten Verwerkersovereenkomst: ten aanzien van aanspraken op schadevergoeding, waaronder mede begrepen de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, in verband met tekortschieten in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst
- 8.6 Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Leverancier, komen ten laste van Leverancier. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever en andere Deelnemers tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt.

9. BEHEER

- 9.1 De uitvoering van het beheer van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System neemt een aanvang na Acceptatie van het overeengekomen deel van de KCC-

- Oplossing en/of Microsoft Phone System en wordt uitgevoerd op basis van de tussen Partijen overeengekomen SLA.
- 9.2 Het is Leverancier niet toegestaan voor het beheer van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System te verwijzen naar zijn algemene voorwaarden of die van derden, met uitzondering van algemene supportvoorwaarden van Derdenprogrammatuur. Voor de levering, implementatie en beheer van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System gelden uitsluitend de bepalingen van deze Raamovereenkomst en de SLA. Indien de Leverancier (gedeeltelijk) gebruik maakt van Derdenprogrammatuur, dan zullen de desbetreffende licentie bepalingen van derden van toepassing zijn voor zover deze niet strijdig zijn met de bepalingen van deze Raamovereenkomst. Leverancier waarborgt in ieder geval het Indirect Gebruik van de KCC-oplossing.
- 9.3 Leverancier zal zorgdragen voor alle noodzakelijk onderhoud, waaronder vernieuwend onderhoud, aan de geautomatiseerde omgeving van waaruit de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System door Leverancier aan Deelnemers ter beschikking wordt gesteld op basis van de Nadere Overeenkomst, teneinde te voldoen aan de SLA.
- 9.4 Leverancier zal gedurende de gehele looptijd van deze Raamovereenkomst ten behoeve van Deelnemers, zoals ook is vastgelegd in de SLA, een service desk in stand houden, met het oog op de levering van het beheer.
- 9.5 De service desk en de levering van het beheer zullen voldoen aan de eisen als gesteld in de SLA. Indien zich een Gebrek voordoet, geldt hetgeen in de betreffende SLA is bepaald omtrent prioriteiten, noodmaatregelen en Service Levels.
- 9.6 Leverancier kan niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever wijzigingen in of aanvullingen in de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System aanbrengen waardoor de functionaliteit en/of de capaciteit van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System vermindert, de organisatie en/of werkwijzen van Deelnemer(s) dient te worden gewijzigd, dan wel nakoming van deze Raamovereenkomst c.q. (een) Nadere Overeenkomst(en) niet langer is gewaarborgd. Het hiervoor bepaalde is tevens van toepassing op wijzigingen, aanvullingen, die voor Deelnemer(s) anderszins leiden tot verzwarende verplichtingen of verhoging van kosten.
- 9.7 Herstelwerkzaamheden zullen zo veel als mogelijk ononderbroken worden uitgevoerd. Indien sprake is van onderbrekingen van de werkzaamheden, zal Leverancier Opdrachtgever en de betreffende overige Deelnemers hiervan terstond in kennis stellen onder vermelding van de dwingende reden.
- 9.8 Indien Leverancier van mening is dat Deelnemer geen beroep kan doen op herstel van Gebreken omdat deze volgens Leverancier niet behoren tot de in deze Raamovereenkomst c.q. Nadere Overeenkomst gegarandeerde eigenschappen dan wel is terug te voeren op voor risico van Deelnemer komende oorzaken, rust de bewijslast ter zake op Leverancier. Indien Leverancier aantoont dat hij niet gehouden is tot herstel, zal hij desondanks een oplossing zoeken voor de geconstateerde Incidenten. De Gebreken die hij in dit kader herstelt worden niet meegerekend in een overeengekomen Beschikbaarheid. In beginsel komen alsdan de kosten van herstel voor rekening van de betreffende Deelnemer, tenzij herstel in

redelijkheid tot de gebruikelijke beheeractiviteiten in het kader van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System kan worden gerekend.

10. BESCHIKBAARHEID

De in deze Raamovereenkomst gedefinieerde Beschikbaarheid van 99,9...% wordt berekend over de periode van een voortschrijdende periode van drie maanden. De Beschikbaarheid is een (in de tijd) voortschrijdend gemiddelde, dat wordt gemeten over de drie meest recente maanden, gedurende Werkdagen van 7.30 uur t/m 17.00 uur Nederlandse tijd. Dit gemiddelde wordt uitgedrukt als een percentage. De Beschikbaarheid van functionaliteit betreft de bereikbaarheid en de performance van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System. De Beschikbaarheid wordt als volgt berekend:

$$\%Beschikbaarheid = \frac{(driemaandelijke_periode - Storingstijd)}{(driemaandelijke_periode)} * 100$$

Voorbeeld:

kwartaal			kwartaal			kwartaal			Kwartaal		
99%	97%	96%									
	97%	96%	99%								
		96%	99%	99%							
			99%	99%	98%						
----->											
jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
			97,3%	98%	98,6%						

11. RELEASEBELEID

- 11.1 Onverminderd het eventueel overeengekomen Beheer zal Leverancier Opdrachtgever periodiek en tijdig informeren over de planning en beoogde functionaliteiten voor Upgrades.
- 11.2 Voor zover Leverancier een (fysiek of virtueel) orgaan of platform faciliteert ten behoeve van (een deel van) zijn klanten voor het delen van kennis en ervaring over de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System en/of het bespreken van de (te verwachten) ontwikkelingen van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System, zal Leverancier de Deelnemers kosteloos en zonder beperkingen toegang toe verlenen.

12. EISEN TEN AANZIEN VAN DE OUTILLAGE EN DIENSTVERLENING; CONTROLERECHT

Voor zover het beschikbaar stellen, implementeren en beheren van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System vanuit een locatie van Leverancier of diens Hulpleverancier of vanuit de publieke cloud (Azure) worden verricht is Leverancier verplicht deze locatie goed te (doen) outillieren voor het verrichten van het Ter Beschikking Stellen, de implementatie en het beheer van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System op basis van deze Raamovereenkomst c.q. Nadere Overeenkomst onverkort het gestelde hieromtrent in het Beschrijvend Document en deze Raamovereenkomst.

13. PRIJZEN EN TARIEVEN

- 13.1 De grondslagen voor prijzen en tarieven van alle door Leverancier te verrichten werkzaamheden ter zake van het Ter Beschikking Stellen, de implementatie en het beheer van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System zijn vastgelegd in het DFA. De grondslag heeft betrekking op alle door Leverancier in het kader van deze Raamovereenkomst c.q. een Nadere Overeenkomst te verrichten prestaties. Leverancier is verplicht om ter zake van prijsstelling, daaronder mede begrepen eventuele fluctuerende opslagkosten, maximale transparantie in de richting van Opdrachtgever en overige Deelnemers te hanteren.
- 13.2 Indien door onvoorziene additionele wensen van een Deelnemer de prestaties welke Leverancier op grond van deze Raamovereenkomst c.q. een Nadere Overeenkomst moet leveren aantoonbaar worden verzwaard, c.q. uitgebreid, is er sprake van meerwerk welke voor vergoeding in aanmerking komt.
- 13.3 Indien Leverancier meent dat van meerwerk sprake zal zijn, zal hij daarvan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval uiterlijk zeven kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden, schriftelijk melding maken aan de betreffende Deelnemer(s). Meerwerk kan uitsluitend worden uitgevoerd nadat de betreffende Deelnemer hiertoe uitdrukkelijk schriftelijk opdracht heeft verstrekt.
- 13.4 Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden, die Leverancier redelijkerwijs bij het sluiten van deze Raamovereenkomst had kunnen of moeten voorzien omdat zij binnen de scope van de te verwachten opdrachten vallen. Hiertoe behoren in ieder geval ook eventueel optredende kosten inzake digitale certificaten en eventueel benodigde beveiligingsassessments. Functionaliteiten waar de door Leverancier geïmplementeerde KCC-oplossing en/of Microsoft Phone System niet in voorziet maar waarvan ten tijde van het indienen van zijn Inschrijving bij Leverancier wel bekend was of kon zijn dat ondersteunen van bedoelde functionaliteit binnen de scope van de opdracht behoorde te vallen worden niet aangemerkt als meerwerk.

- 13.5 Bij de door Opdrachtgever te betalen vergoeding is de beschikbaarstelling van de aan de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System ten grondslag liggende ICT-systemen (dat wil zeggen inclusief eventuele uitbreidingen en upgrades (van onder meer operating systems en DBMS)), de kosten van verzekering, fysieke en logische beveiliging, reis- en verblijfskosten van Personeel van Leverancier, een en ander voor zover deze niet separaat in het DFA zijn vermeld, begrepen.
- 13.6 De inzet van medewerkers van Leverancier geschiedt op uurbasis, op basis van een dagdeel of op basis van een Werkdag, waarbij een dagdeel uit vier uren bestaat en een Werkdag uit maximaal acht uren. Reistijd wordt niet als werktijd beschouwd en kan als zodanig niet in rekening worden gebracht. Indien Leverancier, na goedkeuring door een daartoe bevoegde contactpersoon van Deelnemer, werkzaamheden verricht buiten een Werkdag, gelden de daarvoor overeengekomen tariefopslagen als vastgelegd in het DFA.
- 13.7 Alle prijzen en tarieven zijn steeds vastgesteld in Euro's exclusief het geldende percentage omzetbelasting.
- 13.8 De navolgende diensten zullen in de projectfase door Leverancier tot de laatste Acceptatie steeds kosteloos worden verleend: periodieke rapportages, periodiek overleg, inspecties, evaluaties, toekomstverkenningen, door Leverancier zelf verzorgde inspecties, deelname aan project-, begeleidings- en stuurgroepen.

14. BETALING

- 14.1 Het ter beschikking stellen, implementeren en beheren van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System mogen worden gefactureerd op de wijze als in het DFA is bepaald.
- 14.2 Met betrekking tot het verrichten van dienstverlening op basis van nacalculatie zal Leverancier maandelijks een factuur zenden, voorzien door het betreffende organisatiedeel goedgekeurde urenstaat.
- 14.3 Deelnemer betaalt de verschuldigde bedragen binnen 30 dagen na factuurdatum op de daartoe door Leverancier aangegeven bankrekening.
- 14.4 Meerwerk wordt door Leverancier na voltooiing van de werkzaamheden apart gefactureerd. De aard en omvang van de verrichte meerwerkzaamheden worden uitdrukkelijk in de facturen vermeld en aan de hand van authentieke bescheiden gespecificeerd. Meerwerk kan eerst worden uitgevoerd nadat Deelnemer hiervoor schriftelijk opdracht heeft gegeven.
- 14.5 Indien er door Deelnemer betalingen worden gedaan in het kader van dienstverlening of het verstrekken van een Gebruiksrecht vóórdat (deel)Acceptatie heeft plaatsgevonden dan geschiedt deze betaling steeds onder het voorbehoud van een (deel)Acceptatie.
- 14.6 Leverancier zendt facturen aan Deelnemers toe op de wijze als in het DFA bepaald.
- 14.7 De factuur wordt door Leverancier voorzien van datum, kenmerk, verplichtingnummer, en andere door Deelnemer schriftelijk aan hem kenbaar gemaakte gegevens.

- 14.8 De Deelnemer is in geval van twijfel aan de juistheid van een door Leverancier verzonden factuur gerechtigd door een in onderling overleg aan te wijzen accountant, als bedoeld in artikel 2:393, eerste lid van het Burgerlijk Wetboek, op inhoudelijke juistheid te doen controleren. Leverancier zal de betrokken accountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze voor bovengenoemd oordeel redelijkerwijs nodig zal hebben. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uitbrengen. Partijen wijzen tevoren de personen aan die bevoegd zijn van het rapport kennis te nemen.
- 14.9 De Deelnemer is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal Deelnemer uitsluitend gebruik maken indien bij Deelnemer redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur. Indien uit het accountantsonderzoek blijkt dat de factuur geheel juist was, is Leverancier gerechtigd om vanaf het verstrijken van de in artikel 14.3 bedoelde termijn aan Deelnemer een rentevergoeding in rekening te brengen, berekend op jaarbasis, gelijk aan de wettelijke rente (niet zijnde handelsrente), over het Leverancier nog toekomende doch achteraf kennelijk ten onrechte ingehouden bedrag. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Deelnemer tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Leverancier.
- 14.10 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door Deelnemer of niet betaling door Deelnemer van (een) fact(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Leverancier niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

15. (INTELLECTUELE) EIGENDOMSRECHTEN

- 15.1 De (intellectuele) eigendomsrechten met betrekking tot gezamenlijk opgestelde (functionele) ontwerpen van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System berusten bij de betreffende Deelnemer. De (intellectuele) eigendomsrechten van Gegevens komen toe aan de betreffende Deelnemers. De (intellectuele) eigendomsrechten van ICT-systemen en de KCC-oplossing komen toe aan Leverancier of diens Hulpleverancier(s).
- 15.2 Partijen vrijwaren elkaar voor aanspraken van derden ter zake van (eventuele) inbreuk op (intellectuele) eigendomsrechten van die derden, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot know-how, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen. Deze vrijwaring geldt niet indien bedoelde aanspraken van derden betrekking hebben op diensten welke niet door een partij in het kader van deze Raamovereenkomst c.q. Nadere Overeenkomst aan de andere partij zijn geleverd of ter beschikking gesteld.

- 15.3 Partijen verplichten zich tot het, op hun eigen kosten, treffen van alle maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie bij de andere partij en tot beperking van de door andere partij te maken extra kosten en/of te lijden schade.
- 15.4 Leverancier verstrekt hierdoor aan Deelnemers, voor zover de standaard licentieregeling van de betreffende rechthebbenden niet in een permanent gebruiksrecht voorziet, voor de duur van de Raamovereenkomst, een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot de te leveren KCC-oplossing en de daarbij horende Documentatie en materialen. Opdrachtgever gaat akkoord met de licentievoorwaarden die daaraan worden gesteld, onverkort het gestelde in artikel 9.2. Ieder der Deelnemers draagt in voorkomend geval zorg voor het tijdig verstrekken van admin-rechten op Microsoft Phone System, waarbij Leverancier adequaat zijn dienstverlening kan verzorgen aan de betreffende Deelnemers.

16. GEHEIMHOUDING EN BEVEILIGING

- 16.1 Onverminderd de in deze Raamovereenkomst aan Deelnemers toegekende rechten, zullen Partijen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen -inclusief via kanalen van sociale media- ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, de specifieke inrichting van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System en de bestanden. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij zal ieder der Partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet buiten het kader van hetgeen in deze Raamovereenkomst is toegestaan aan derden ter beschikking stellen en aan zijn personeel en voor zover dit krachtens deze Raamovereenkomst is toegestaan aan desbetreffende derden slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. Uitzondering hierop vormen de volgende gevallen: (a) informatie die reeds bekend was bij de ontvangende Partij voor ontvangst van de bekendmakende Partij, (b) informatie die onafhankelijk ontwikkeld is door de ontvangende Partij zonder gebruik van de vertrouwelijke Informatie, (c) informatie die door de ontvangende Partij is verkregen van een derde partij, zonder dat deze derde partij, voor zover bekend bij de ontvangende Partij, onder een vertrouwelijkheidverplichting ten opzichte van de bekendmakende Partij stond, (d) informatie die publiekelijk bekend is geworden, terwijl die bekendheid niet veroorzaakt is door inbreuk op deze Raamovereenkomst door de ontvangende Partij.
- 16.2 Partijen zullen hun personeel en eventueel door hen ingeschakelde derden verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.
- 16.3 Indien door één der Partijen wordt gehandeld in strijd met deze bepaling verbeurt die partij, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, in elk van deze gevallen een dadelijk opeisbare, niet voor compensatie vatbare boete aan de andere partij van € 12.500,00 per gebeurtenis. Deze boete laat de overige rechten van de andere partij, waaronder die op schadevergoeding, onverlet.

- 16.4 Deelnemers zijn gerechtigd te vorderen dat van personeel dat door Leverancier bij de uitvoering van deze Raamovereenkomst wordt ingezet vooraf verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd.
- 16.5 Het is Opdrachtgever toegestaan de op basis van de Raamovereenkomst en de daaraan voorgaande aanbestedingsprocedure door Leverancier verstrekte informatie met de Deelnemers te delen.
- 16.6 Leverancier maakt zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever in publicaties of reclame-uitingen geen melding van deze Raamovereenkomst.
- 16.7 Opdrachtgever is gerechtigd tot inzage in de informatiebeveiligingsvoorzieningen die Leverancier voert bij de uitvoering van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten en mag hieraan passende eisen stellen, waaraan Leverancier onverwijld dient te voldoen.

17. ONTBINDING

Buiten hetgeen elders in deze Raamovereenkomst is bepaald is ieder der Partijen gerechtigd deze Raamovereenkomst c.q. een Nadere Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte te ontbinden indien de andere partij ook na schriftelijke aanmaning stellende een redelijke termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen uit deze Raamovereenkomst te voldoen, of indien de in artikel 16 van GIBIT2020 voor de wederpartij benoemde situatie van overmacht meer dan zestig dagen heeft geduurd, of indien voorzien kan worden dat zij meer dan zestig dagen zal duren. Het bepaalde van dit artikellid is van overeenkomstige toepassing op Deelnemers, uitsluitend voor zover het de uitvoering van Nadere Overeenkomsten betreft.

18. OVERDRACHT RECHTEN EN VERPLICHTINGEN; ONDERAANNEMING

- 18.1 Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Raamovereenkomst c.q. Nadere Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen. Deze toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd; de toestemming verlenende partij is echter gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden. Dochter- of zusterbedrijven van Leverancier worden als derde beschouwd. Het bepaalde van dit artikel geldt onverkort het recht van Opdrachtgever namens een Deelnemer in rechte op te treden.

19. EXITBEPALINGEN

- 19.1 Met het oog op een beëindiging van deze Raamovereenkomst, respectievelijk van rechtswege op basis van het bepaalde in artikel 4.1, gelden voor Leverancier tot

maximaal één jaar na beëindiging van de Raamovereenkomst de volgende verplichtingen ter zake van een migratie naar een nieuwe dienstverlener:

1. Leverancier is verplicht actief mee te werken aan een succesvolle migratie van de door hem beheerde cloudvoorzieningen naar een nieuw geselecteerde dienstverlener en accepteert daartoe onder meer het projectmanagement van Opdrachtgever en/of nieuwe dienstverlener en volgt de daaruit voortvloeiende aanwijzingen op, voor zover dit in redelijkheid van Leverancier kan worden verlangd.
 2. Leverancier stelt in afstemming met Opdrachtgever een Re-transitieplan op dat uiterlijk per 1 januari 2025 als Bijlage K aan deze Overeenkomst zal worden toegevoegd en waarbij het gestelde van Bijlage J (Gedragscode Re-transitie) in acht zal worden genomen.
 3. Leverancier is verplicht mee te werken aan het maken van duidelijke afspraken met Opdrachtgever en een eventuele nieuw geselecteerde dienstverlener ter zake van de wijze van communiceren.
 4. Leverancier is verplicht voldoende en gekwalificeerd Personeel ter beschikking te stellen met het oog op de uitvoering van de verplichting als verwoord in dit artikel.
 5. Leverancier is verplicht de cloudvoorziening te blijven leveren tegen de overeengekomen condities zolang de diensten van de nieuwe dienstverlener niet operationeel zijn.
- 19.2 In het geval dat een relevante (zulks te bepalen door de betreffende Deelnemer) Nadere Overeenkomst is beëindigd zal Leverancier, ter vrije keuze van de betreffende Deelnemer, de in het kader van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System verwerkte Gegevens vernietigen of terugleveren binnen de door Deelnemer te stellen redelijke termijn.
- 19.3 Leverancier zal hangende de keuze van de betreffende Deelnemer de Gegevens blijven bewaren. Leverancier is niet gerechtigd de Gegevens zonder uitdrukkelijke instructie daartoe van de betreffende Deelnemer te vernietigen.
- 19.4 Het terugleveren van de Gegevens geschiedt in een algemeen leesbaar en deugdelijk gedocumenteerd gangbaar bestandsformaat.
- 19.5 Ongeacht het voorgaande:
1. is Leverancier gerechtigd om de Gegevens te bewaren indien wetgeving haar daartoe verplicht.
 2. zal Leverancier informatie met betrekking tot inbreuken zoals bedoeld in de Verwerkersovereenkomst tenminste tot een jaar na beëindiging van de betreffende Nadere Overeenkomst bewaren of, indien deze termijn langer is, gedurende de termijn die gebruikelijk is aan de hand van de Algemene Verordening Gegevensbescherming of vigerende jurisprudentie.
- 19.6 Partijen treden in overleg over de vergoeding van extra kosten die kunnen ontstaan indien Leverancier invulling geeft aan de verplichting als in artikel 19.1 bedoeld.

20. GESCHILLEN EN TOEPASSELIJK RECHT

- 20.1 Ieder geschil tussen partijen ter zake van deze Raamovereenkomst (inclusief de artikelen als hiervoor genoemd ten aanzien van de Verwerkersovereenkomst) wordt bij uitsluiting voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement van de Rechtbank West-Brabant-Zeeland, tenzij Partijen alsnog arbitrage of bindend advies overeenkomen.
- 20.2 In geval van een geschil als in artikel 20.1 bedoeld, geeft de meest gerede van Partijen aan de andere Partij schriftelijk te kennen, dat er sprake is van een geschil, alsmede een summiere, doch alle elementen en grieven omvattende opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van het geschil is.
- 20.3 Op deze Raamovereenkomst (inclusief de artikelen als hiervoor genoemd ten aanzien van de Verwerkersovereenkomst) en de Nadere Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

21. VERWERKERSOVEREENKOMST

- 21.1 Op de uitvoering van deze Raamovereenkomst c.q. Nadere Overeenkomsten is de (model) Verwerkersovereenkomst van toepassing. Te sluiten versies van de Verwerkersovereenkomst worden door de betreffende Deelnemers en Leverancier ondertekend en heeft dezelfde looptijd als deze Raamovereenkomst.

22. ALGEMEEN

- 22.1 De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Leverancier, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden zijn niet van toepassing.
- 22.2 Kennisgevingen die Partijen op grond van deze Raamovereenkomst c.q. Nadere Overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 22.3 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. Indien het personeel van een van Partijen in strijd met het hier bepaalde handelt, verbeurt deze Partij zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling is vereist in elk van deze gevallen een dadelijk opeisbare, niet voor compensatie vatbare boete aan de andere partij van € 50.000,00 per overtreding. Deze boete laat de overige rechten van de andere Partij, waaronder die op schadevergoeding en/of volledige nakoming onverlet.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend, d.d. <datum>

ICT West-Brabant West

Namens dezen:

[eigenaam]

.....

<naam Leverancier>

namens dezen:

[eigenaam]

.....

[functie]

[functie]

BIJLAGE A BEGRIPPEN

In deze Raamovereenkomst worden de volgende begrippen met een hoofdletter gebruikt.

- 1 (deel)Acceptatie: het door een Deelnemer goedkeuren van (het overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System. Na (deel)Acceptatie wordt het beheer van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System op basis van de SLA uitgevoerd.
- 2 Administratorrechten: rechten waarmee beheerders wijzigingen op Microsoft Phone System kunnen aanbrengen die van invloed zijn op de gebruikers. Onder wijzigingen worden onder meer verstaan: beveiligingsinstellingen, software-instellingen, toegang op bestanden en gebruikersaccounts.
- 3 Applicatielandschap: het geheel van interne en externe systemen, software, databanken, koppelingen, apparatuur, ICT-infrastructuur en hulpmiddelen die voor ieder der Deelnemers de geautomatiseerde informatievoorziening vormt waarbinnen de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System wordt ingepast.
- 4 Beschikbaarheid: de mate waarin (een onderdeel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System kwantitatief en kwalitatief opzicht beschikbaar is, kwantitatief te meten met een overeengekomen eenheid in tijd, bandbreedte, aantallen of anderszins als overeengekomen in de SLA, en uitgedrukt door middel van een percentage, gedurende een overeengekomen meetperiode.
- 5 Beschrijvend Document: het geheel van kwantitatieve en/of functionele en/of technische eisen en/of wensen/vragen zoals door Opdrachtgever is verwoord in het kader van de Europese aanbesteding op basis waarvan Leverancier zijn Inschrijving heeft uitgebracht.
- 6 Bijlage: een aanhangsel bij deze Raamovereenkomst die, nadat deze door Partijen is geparafeerd, onderdeel uitmaakt van deze Raamovereenkomst.
- 7 Documentatie: de functionele en/of technische beschrijving van (het ontwerp van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System en de geautomatiseerde omgeving ten behoeve van Opdrachtgever met inbegrip, maar niet beperkt tot, documentatie op voor computer leesbare media. De

documentatie is zowel gericht op beheer van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System als op dagelijks operationeel gebruik.

- 8 Dossier Financiële Afspraken (DFA), zijnde een bundeling van financiële afspraken zoals die door Partijen zijn vastgesteld, zoals neergelegd in Bijlage D en dat door ondertekening door beide Partijen van een daartoe bestemd schriftelijk stuk gewijzigd of aangevuld kan worden.
- 9 Gebrek: tekortkomingen in het (overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System.
- 10 Gebruiksrecht(en): het recht c.q. de rechten op grond waarvan gebruikers van een Deelnemer bevoegd zijn tot het gebruiken van de KCC-oplossing overeenkomstig het Overeengekomen gebruik en voor testdoeleinden met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke vereenvoudiging en openbaarmakingen.
- 11 Gegevens: alle gegevens, data, informatie en enig ander materiaal of content, met uitzondering van de broncode, waartoe Leverancier c.q. diens toeleverancier(s) bij de uitvoering van deze Raamovereenkomst c.q. Nadere Overeenkomst toegang (kan)(kunnen) krijg(t)(en), waaronder mede begrepen persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 12 Hulpleverancier: is een partij die door Leverancier onder diens verantwoordelijkheid is ingeschakeld om te ondersteunen bij het uitvoeren van de dienstverlening in het kader van deze Raamovereenkomst. Indien Hulpleverancier in opdracht van Leverancier Persoonsgegevens verwerkt, is Hulpleverancier 'sub-bewerker'.
- 13 Indirect Gebruik: gebruik door derden (burgers, bedrijven en instellingen) van de KCC-oplossing via (mobiele en/of embedded) applicaties, portals, al of niet van derde rechthebbenden, die Gegevens vanuit de KCC-oplossing raadplegen, gebruiken en/of delen voor doeleinden die met de taken van een Deelnemer samenhangen.
- 14 Inschrijving: alle documenten die Leverancier aan Opdrachtgever heeft aangeboden ter beantwoording van het gestelde in de Europese aanbestedingsprocedure en in het bijbehorende Beschrijvend Document.
- 15 Interoperabiliteitseisen: de in het Beschrijvend Document opgenomen eisen die aan de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System worden gesteld om gegevens uit te kunnen wisselen met of anderszins samen te kunnen werken met andere onderdelen van het Applicatielandschap.
- 16 Kantoortijden: Werkdagen van 08.00 uur tot 18.00 uur.
- 17 KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System: de cloudoplossing die door Leverancier ter invulling van de functionele behoefte van een Deelnemer als verwoord in het Beschrijvend Document Ter Beschikking wordt Gesteld, geïmplementeerd en beheerd.
- 18 Klein Gebrek: tekortkomingen in het (overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System van zodanige aard, aantal en/of omvang dat ze niet aan (deel)Acceptatie in de weg staan maar, in welke vorm dan ook, wel leiden tot een verminderd gebruiksgemak.

- 19 Koppeling(en): de systematiek voor uitwisseling van gegevens tussen enerzijds de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System en anderzijds (onderdelen van) het Applicatielandschap.
- 20 Leverancier: de partij bij deze Raamovereenkomst die de opdracht tot de levering, implementatie en beheer van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System gegund heeft gekregen.
- 21 Nadere Overeenkomst: de uitvoeringsovereenkomst, gesloten tussen een Deelnemer en Leverancier, waarin een specifiek onderdeel van de opdracht van Leverancier is vastgelegd.
- 22 Nota van Inlichtingen: nota waarbij alle door Inschrijvers gestelde vragen geanonimiseerd zijn beantwoord. De Nota van Inlichtingen is daarmee een aanvulling op het Beschrijvend Document en prevaleert daarmee in rangorde boven het Beschrijvend Document.
- 23 Oplever(en)(ing): het aanbieden door Leverancier van een (overeengekomen deel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System ter (deel)Acceptatie door een Deelnemer).
- 24 Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System zoals dat ten tijde van het sluiten van deze Raamovereenkomst voor Leverancier (al dan niet op basis van het Beschrijvend Document of andere aan de Raamovereenkomst voorafgaande documenten) bekend was of op grond van artikel 1 voor Leverancier bekend behoorde te zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
- 25 Personeel: de door Partijen voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst c.q. Nadere Overeenkomst ter beschikking te stellen personeelsleden en/of hulppersonen, welke krachtens deze Raamovereenkomst c.q. een Nadere Overeenkomst werkzaamheden zullen verrichten.
- 26 Plan van Aanpak: de door Leverancier (nader) uitgewerkte en door Opdrachtgever goedgekeurde versie van een plan van aanpak ter zake van: (i) een Oplevering en (deel)Acceptatie, (ii) adoptie van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System die vervolgens als bijlage bij een Nadere Overeenkomst is gevoegd. Een Test- en Acceptatieplan maakt in geval van implementatiediensten deel uit van het Plan van Aanpak.
- 27 Raamovereenkomst: de onderhavige Raamovereenkomst met Bijlagen.
- 28 Service Level: de kwaliteitsparameters met betrekking tot het beheer van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System als vastgelegd in de SLA.
- 29 SLA: Service Level Agreement, de Nadere Overeenkomst op basis waarvan Leverancier het beheer van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System uitvoert.
- 30 Ter Beschikking Stellen/Gesteld: het op basis van Gebruiksrechten door Leverancier bij een Deelnemer aanbieden van de KCC-Oplossing en/of door Leverancier bij een Deelnemer aanbieden van Microsoft Phone System nadat de betreffende Deelnemer passende Administratorrechten aan Leverancier heeft toegekend.

- 31 Test – en Acceptatieplan: document waarin is vastgelegd op welke wijze Opdrachtgever, na consultatie van Leverancier, de juiste oplevering door Leverancier van het (overeengekomen deel van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System vaststelt.
- 32 Update(s): een opvolgende versie van (een onderdeel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System anderszins is verbeterd.
- 33 Upgrade(s): een opvolgende versie van (een onderdeel van) de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.
- 34 Verwerkersovereenkomst: de overeenkomst tussen een Deelnemer en Leverancier waarin de afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens worden vastgelegd en waarbij het doel van de verwerking in deze Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten is verwoord.
- 35 Werkdag(en): alle kalenderdagen tussen 08.00 en 18.00 uur, behoudens weekenden, algemeen in Nederland erkende feestdagen en voor Personeel van Deelnemer verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen (brugdagen).

BIJLAGE B NOTA VAN INLICHTINGEN INZAKE HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

Separate file.

BIJLAGE C GIBIT2020

Separaat document, zie: <https://vng.nl/sites/default/files/2022-03/GIBIT%202020%20artikelen%20toegankelijk.pdf>

BIJLAGE D BESCHRIJVEND DOCUMENT

Separate file.

BIJLAGE E DOSSIER FINANCIËLE AFSPRAKEN

Deze Bijlage E bij de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier beschrijft de financiële afspraken die van toepassing zijn op de in de Raamovereenkomst beschreven diensten. Bijlage E vormt een integraal deel van de Raamovereenkomst.

De financiële afspraken gelden voor alle werkzaamheden zoals beschreven in deze Raamovereenkomst en zijn overeenkomstig de in het Beschrijvend Document gedefinieerde projectscope 'de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System' ten behoeve van Opdrachtgever met TenderNed referentie xxxxx. Voor alle werkzaamheden die niet binnen de reikwijdte van de gedefinieerde projectscope vallen, zal ofwel een aparte prijsopgave van Leverancier conform de in Bijlage J beschreven wijzigingsprocedure of een nieuwe aanbestedingsprocedure worden geïnitieerd, afhankelijk van de omstandigheden.

Dit document beoogt alle financiële afspraken die tussen Opdrachtgever en Leverancier zijn gemaakt, vast te leggen. Voor Leverancier is dit document onlosmakelijk verbonden aan het in werking stellen en op gang houden van het factureringsproces. De in dit DFA genoemde tarieven zijn exclusief BTW.

Als het DFA moet worden veranderd, mag dit pas na beraad tussen Opdrachtgever en Leverancier. Veranderingen in het DFA zijn onderhevig aan overleg, daarom zal er geen standaardprocedure worden geïmplementeerd. Veranderingen zijn nooit eenzijdig, behalve in het geval van juridische interventie. Herziening van het DFA vindt, indien nodig, jaarlijks plaats en zo nodig op verzoek van één der Partijen indien er voldoende aanleiding is.

<Inschrijvingsprijs van Leverancier verwerken>

Partijen zijn in het kader Nadere Overeenkomsten voor implementatie van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System het volgende facturatieschema overeengekomen:

Project:

- Per ingangsdatum Nadere Overeenkomst: 40%
- Na (deel)Acceptatie: 40%
- Na afronding van de nazorg: 20%

Kosten SLA:

- Per kwartaal achteraf

In het kader van Nadere Overeenkomsten voor adoptie: op basis van het daadwerkelijk aantal bestede uren per maand achteraf tot een maximum van de overeengekomen vaste prijs.

De volgende uurtarieven is overeengekomen, inclusief reis- en verblijfkosten:

.....

.....

Buiten Kantoortijden geldt een opslag op het uurtarief van 50%.

Facturen worden per email in pdf verzonden aan de Deelnemers:

- ICT West-Brabant West:
- Gemeente Roosendaal: ...

- Gemeente Etten-Leur:
- Gemeente Moerdijk:
- Gemeente Tholen:
- Werkplein:
- RBW:

BIJLAGE F SERVICE LEVEL AGREEMENT

Separaat pdf-document.

BIJLAGE G INSCHRIJVING LEVERANCIER

Separate file.

BIJLAGE H ESCALATIE EN GOVERNANCEMODEL

<in overleg met Leverancier vast te stellen>

BIJLAGE I WIJZIGINGSPROCEDURE

1. AANVULLENDE DEFINITIES VOOR BIJLAGE A:

- 1.1 Wijziging: elke wijziging in de Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomst die behoort tot de wijzigingen waarop de Wijzigingenbeheerprocedure uitdrukkelijk van toepassing is.
- 1.2 Wijzigingenbeheerprocedure: de in deze Bijlage omschreven procedure.
- 1.3 Wijzigingskennisgeving: een schriftelijk document, als omschreven in deze Bijlage, waarin de Wijziging en de overeenkomst tussen Partijen staan vermeld.
- 1.4 Wijzigingsverzoek: een document met een korte omschrijving van de voorgestelde wijziging en vermelding van de reden waarom de wijziging gewenst is;

2. WIJZIGINGSBEHEERPROCEDURE

Autorisatie

- 2.1 Wijzigingen kunnen alleen worden geëffectueerd volgens deze Bijlage.
- 2.2 Wijzigingen worden alleen van kracht na ondertekening door beide Partijen van een Wijzigingskennisgeving.

Wijzigingsverzoeken

- 2.3 Wanneer Partijen na overleg een noodzaak zien voor een Wijziging, informeert initiërende Partij de andere Partij middels een schriftelijk document in een

- geschikte indeling (het Wijzigingsverzoek). Een Wijzigingsverzoek dient duidelijk als zodanig te zijn aangegeven en te zijn voorzien van een opeenvolgende nummering.
- 2.4 Het Wijzigingsverzoek bevat een algemene beschrijving van:
- a De aanpassingen die worden voorgesteld t.a.v. de implementatie en beheer van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System c.q. een Nadere Overeenkomst ten behoeve van de implementatie van de voorgestelde Wijziging; en
 - b de periode waarin de Wijziging kan worden geïmplementeerd.
- 2.5 Bij een naar Deelnemer gestuurd Wijzigingsverzoek of bij ontvangst van een Wijzigingsverzoek van Deelnemer levert Leverancier een schatting van de vereiste inspanning om een beoordeling van gevolgen naar behoren uit te voeren. Indien een Wijzigingsverzoek is geïnitieerd door Deelnemer is Leverancier niet verplicht een beoordeling van gevolgen uit te voeren totdat de vereiste inspanning en eventuele kosten door Deelnemer zijn gefiatteerd.
- 2.6 Elke Partij zal Wijzigingsverzoeken direct behandelen, volgens de volgende proces stappen:
- 1 Wijzigingsverzoek wordt beoordeeld op volledigheid van verstrekte informatie (scope van de Wijziging)
 - 2 Terugkoppeling aan de indiener van het Wijzigingsverzoek - nadere informatie verzoeken, vragen of acceptatie;
 - 3 Opstellen van de planning om tot volledige impactanalyse te komen inclusief de kosten voor deze impact analyse;
 - 4 Impact analyse indienen voor goedkeuring van Deelnemer;
 - 5 Na verkrijgen van deze goedkeuring uitwerken projectplanning om de Wijziging te implementeren;
 - 6 Goedkeuring op deze planning van Deelnemer middels het in artikel 4 benoemde protocol;
 - 7 Uitvoeren en implementeren Wijzigingsverzoek.
- 2.7 Een Wijzigingsverzoek kan door de initiërende Partij te allen tijde worden ingetrokken middels kennisgeving aan de andere Partij, voordat de aanpassingen aan de betreffende Nadere Overeenkomst die nodig zijn voor implementatie van de voorgestelde Wijziging zijn overeengekomen of bepaald.

3. BEOORDELING VAN GEVOLGEN

- 3.1 Wanneer de Leverancier van Deelnemer een Wijzigingsverzoek ontvangt of toestemming geeft een beoordeling van gevolgen betreffende een door Leverancier ingediend Wijzigingsverzoek te maken, maakt Leverancier een beoordeling van gevolgen en dient deze in bij Deelnemer binnen de door Deelnemer gefiatteerde inspanningsverplichting. De beoordeling van gevolgen is ten minste 10 (tien) Werkdagen geldig ten behoeve van acceptatie door Deelnemer.
- 3.2 Tenzij de Partijen anders schriftelijk overeenkomen, zorgt Leverancier dat elke beoordeling van gevolgen voorziet in het volgende:

- c de voorgestelde Wijziging voldoet aan alle wezenlijke vereisten als genoemd in het betreffende Wijzigingsverzoek; en
 - d een voorstel om de Nadere Overeenkomst aan te passen voor zover nodig om de effectuering van een voorgestelde Wijziging weer te geven;
 - e de datum waarop elke aanpassing van kracht moet worden;
 - f de wijzigingen in het beschikbaar stellen, implementeren en beheren van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System (indien van toepassing) gebruikte technische of andere middelen die nodig zijn om de Wijziging in te voeren; en
 - g de aanpassing van de kosten.
- 3.3 Voor elke Beoordeling van gevolgen verstrekt Leverancier Deelnemer de ondersteunde informatie die redelijkerwijs nodig is om Deelnemer in staat te stellen de beoordeling van gevolgen te beoordelen. Leverancier verstrekt Deelnemer op het redelijke verzoek van Deelnemer bovendien alle informatie die nodig is om de beoordeling te kunnen verrichten en die Leverancier redelijkerwijs kan verstrekken.
- 3.4 Deelnemer zal de Leverancier binnen twee (2) Werkdagen na ontvangst van een beoordeling van gevolgen berichten op welke punten de beoordeling van gevolgen naar de mening van Deelnemer niet voldoende informatie bevat om de beoordeling van gevolgen naar behoren te kunnen beoordelen.
- 3.5 Deelnemer zal Leverancier binnen de geldigheidsperiode van de beoordeling van gevolgen schriftelijk informeren:
- a akkoord te gaan met invoering van een voorgestelde Wijziging; of
 - b niet akkoord te gaan.
- 3.6 Wanneer Deelnemer Leverancier heeft bericht akkoord te gaan, verzorgt Deelnemer de officiële documentatie zoals genoemd in paragraaf 4.1.

4. HET OVEREENKOMEN VAN WIJZIGINGEN

- 4.1 Elke Wijziging zal worden geregistreerd als een Wijzigingskennisgeving in de tussen Partijen overeengekomen vorm en zal worden ondertekend door de bevoegde vertegenwoordigers van elke Partij. De Wijzigingskennisgeving bevat in elk geval:
- a de naam van de Nadere Overeenkomst;
 - b een beschrijving van de Wijziging;
 - c eventuele wijzigingen in de kosten, planning (en service levels van) van beheer van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System;
 - d de datum waarop de Wijziging van kracht wordt; en
 - e een specificatie van eventuele wijzigingen in contractuele documenten die nodig zijn.
- 4.2 Na ondertekening vormt de ondertekende Wijzigingskennisgeving een aanpassing op de betreffende Nadere Overeenkomst en wordt de Nadere Overeenkomst beschouwd als gewijzigd met ingang van de daartoe in de Wijzigingskennisgeving genoemde datum.
- 4.3 Wijzigingskennisgevingen ter zake van beheer van de KCC-Oplossing en/of Microsoft Phone System, in de loop van het kalenderjaar afgelegd zoals beschreven

in dit document worden één keer per kalenderjaar verwerkt in een nieuwe versie van de SLA.

- 4.4 Opdrachtgever of Leverancier zal zijn instemming met een Wijziging niet op onredelijke gronden onthouden of vertragen. Het is Deelnemers en Leverancier niet toegestaan zonder toestemming van Opdrachtgever Wijzigingen door de voeren op beheer (aangezien deze SLA voor alle Deelnemers geldt).

BIJLAGE J: GEDRAGSCODE RE-TRANSITIE

1. INLEIDING

- a Deze Gedragscode maakt onderscheid tussen de volgende belanghebbenden:
 - i. de Uitbesteder
 - ii. de Verkrijgende (ontvangende) Leverancier, en
 - iii. de Latende Leverancier
- b Partijen onderschrijven de doelstellingen (paragraaf 2) en uitgangspunten (paragraaf 3) van deze Gedragscode.
- c De begrippenlijst is opgenomen aan het eind van deze Gedragscode.

2.DOELSTELLINGEN VAN DE GEDRAGSCODE RE-TRANSITIE

- a Benadrukken van het gemeenschappelijk belang en verantwoordelijkheden van de belanghebbenden, te meer omdat Leveranciers dan eens Latende Leverancier en dan eens Verkrijgende Leverancier zijn.
- b Realiseren van een effectieve samenwerking tussen de Verkrijgende Leverancier en Latende Leverancier, ten einde een beheersbare overdracht van de verantwoordelijkheid voor de dienstverlening te maximaliseren.
- c Maximaliseren van de continuïteit en beschikbaarheid van de dienstverlening tijdens en na de re-transitie.
- d Vergroten van het risico bewustzijn met betrekking tot de governance, IT, financiële, HR en juridische risico's die samenhangen met het proces van re-transitie.

3.UITGANGSPUNTEN VAN DE GEDRAGSCODE RE-TRANSITIE

- 3.1 Het gemeenschappelijk belang
 - a De re-transitie is van toepassing indien (een deel van) de (oude) dienstverleningsovereenkomst ("Raamovereenkomst" c.q. "Nadere Overeenkomst") wordt beëindigd en de verantwoordelijkheden voor de dienstverlening (geheel of gedeeltelijk) worden overgedragen van de Latende Leverancier naar de Verkrijgende Leverancier of de Uitbesteder. Het voorgaande geldt ook indien de verantwoordelijkheden worden overgedragen naar meerdere dienstverleners. Dit maakt onder meer noodzakelijk:
 - 1 Overeenstemming tussen de Uitbesteder en de Latende Leverancier over de re-transitie activiteiten en verantwoordelijkheden op basis van een compleet

en definitief re-transitieplan dat de overdracht van de 'end-to-end' verantwoordelijkheid voor dienstverlening van de Latende naar de Verkrijgende Leverancier bevat.

- 2 Overeenstemming tussen Uitbesteder en de Verkrijgende Leverancier over een complete en definitieve projectaanpak (inclusief overdracht en transformatieplanning) en alvast over een concept re-transitieplan (voor wanneer de dienstverlening door de Verkrijgende Leverancier mocht eindigen).
- 3 Aansluiting tussen het onder 1 bedoelde re-transitieplan en de onder 2 bedoelde projectaanpak; bij voorkeur in de vorm van overeenstemming tussen de Uitbesteder, de Verkrijgende Leverancier en de Latende Leverancier. De retransitie van de Latende Leverancier wordt in samenhang met de transitie van de Verkrijgende Leverancier binnen één project georganiseerd waarbij tussen partijen overeenstemming bestaat over de tijdsduur en beoogde datum van overdracht (zonder nadere detaillering uitvoerbaar, bijvoorbeeld in de vorm van een projectplan).
- 4 Elke Leverancier zorgt in overleg met de Uitbesteder voor het actueel houden van het (hem betreffende) re-transitieplan (inclusief bijbehorende kostenopgave), minimaal eenmaal per jaar, of zoveel vaker als nodig indien de dienstverlening wijzigt.
- 5 De Latende Leverancier zal de benodigde re-transitie activiteiten op verzoek van de Uitbesteder aanpassen en operationeel afstemmen met de Verkrijgende Leverancier.
- 6 De Verkrijgende Leverancier (of de Uitbesteder) verkrijgt de voor een soepele overdracht van de dienstverlening noodzakelijke data, informatie en middelen van de Latende Leverancier. Slechts voor zover die soepele overdracht daardoor niet wordt gehinderd, worden het intellectueel eigendom en de vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd.
- 7 Overeenstemming tussen de Uitbesteder en de Latende Leverancier over de periode van nazorg en ondersteuning (op basis van inspanningsverplichting) na afronding van de re-transitie.
 - b De Latende Leverancier onderscheidt tussen: i. alles wat nodig is voor een overdracht van de dienstverlening aan de Verkrijgende Leverancier (re-transitie) en ii. wat daarvoor niet nodig is (bijvoorbeeld wat nodig is om de dienstverlening aan de Uitbesteder af te bouwen of te beëindigen; de de-commissioning) en beperkt het re-transitieplan tot wat voor de overdracht van de dienstverlening nodig is; maakt bijvoorbeeld de de-commissioning activiteiten geen onderdeel van het re-transitieplan. Als de Latende Leverancier een aparte bijdrage wenst van de Uitbesteder regelt de Latende Leverancier dat in het kader van de beëindiging van de Overeenkomst. Dit hoort de overdracht van de dienstverlening niet te beïnvloeden.

3.2 Samenwerking

- a De Verkrijgende Leverancier en de Latende Leverancier zullen zich inspannen om op een prettige wijze met elkaar en de Uitbesteder samen

te werken, ten einde een soepele overdracht van de verantwoordelijkheden voor de dienstverlening te bewerkstelligen. Partijen werken bij voorkeur samen middels overlegsgremia waarin ze allen zijn vertegenwoordigd.

- b De belanghebbenden borgen dat er geen blokkerende constructies in de dienstverlening worden gehanteerd die een succesvolle transitie als re-transitie in de weg kunnen staan en dat data, informatie en middelen zoveel mogelijk tussen deze partijen vrij overdraagbaar is en gebruikt mag worden.
- c Bij een re-transitie levert de Latende Leverancier binnen vier weken na verzoek van de Uitbesteder, een actueel re-transitieplan op, met een compleet overzicht van alle data (inclusief metagegevens), informatie en middelen.
- d Uitbesteder en de Latende Leverancier komen bij aanvang van de re-transitie (bij voorkeur bij aangaan van de Overeenkomst) de waarde van de over te dragen middelen volgens de in de Overeenkomst afgesproken waarderingmethode (bijvoorbeeld de boekwaarde of marktwaarde) en de wijze van overdracht overeen. In dit kader bepalen partijen ook hoe zij omgaan met gebruiksovereenkomsten.
- e Bij een re-transitie is de Latende Leverancier niet verplicht zijn interne procedures en werkinstructies (tenzij vastgelegd in een contractdocument, bijv. het Dossier Afspraken en Procedures) en interne (monitoring) tools en (rapportage) systemen e.d. over te dragen.
- f De Verkrijgende en Latende Leverancier leggen ieder in hun eigen re-transitieplan duidelijk vast, uit welke fasen het re-transitieproject is opgebouwd, inclusief een gedetailleerd budget per fase.
- g Indien Uitbesteder en de Verkrijgende Leverancier c.q. Latende Leverancier in de totstandkoming van de Overeenkomst niet anders bepalen is de afrekening bij een retransitie op basis van "time & material". Uitbesteder en de Verkrijgende Leverancier c.q. Latende Leverancier bepalen op voorhand een "plafond" voor het budget (per fase) om het "time & material" model te beheersen. Het verdient overweging om bij beëindiging wegens toerekenbare tekortkoming een vaste prijs overeen te komen, of af te spreken, dat de re-transitiekosten niet zijn onderworpen aan de aansprakelijkheidsbeperking. Partijen zullen samenwerken om de totale kosten voor re-transitie tot een minimum te beperken.

3.3 Beheersing continuïteit

- a De Latende en de Verkrijgende Leverancier stemmen hun transitie en re-transitie activiteiten zorgvuldig op elkaar af, zodat de continuïteit van de dienstverlening aan en de bedrijfsvoering van de Uitbesteder maximaal is geborgd.
- b De Latende Leverancier verleent een gebruiksrecht voor die zaken in zijn eigendom aan de Uitbesteder, die de Uitbesteder nodig heeft om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De vergoeding daarvoor zou niet hoger moeten zijn dan wat hiervoor tijdens de looptijd van de Overeenkomst (expliciet of impliciet) in rekening werd gebracht.

- c Partijen bewaken de continuïteit van de dienstverlening en de overdracht binnen de besturing van de operatie (run) als de verantwoordelijke projectbesturing. Partijen komen overeen op welke wijze partijen en hun functionarissen gedurende de transitie en re-transitie onderling samenwerken.
- d De Latende en de Verkrijgende Leverancier houden zich ook tijdens de transitie en retransitie aan de richtlijnen van de Uitbesteder inzake architectuur en beveiliging, tenzij anders overeengekomen
- e De Latende noch de Verkrijgende Leverancier zal medewerking aan de totstandkoming en uitvoering van het re-transitie plan opschorten indien zich een geschil voordoet.

3.4 Risico beperking

- a De Latende en de Verkrijgende Leverancier borgen dat bij aanvang van de transitie en re-transitie met de Uitbesteder een realistisch risicokader is afgestemd, om het risico bewustzijn tussen en binnen de partijen te maximaliseren.
- b De Latende Leverancier draagt de eindverantwoordelijkheid voor de afgesproken kwaliteit (inclusief "service levels") van de (nog niet overgedragen) dienstverlening totdat de Uitbesteder of de Verkrijgende Leverancier de overdracht van de dienstverlening heeft geaccepteerd. Partijen maken afspraken over de mate waarin de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de transitie en de re-transitie mag worden gecompromitteerd.
- c De Latende Leverancier zal de medewerkers die betrokken zijn bij de dienstverlening (althans hun kennis en ervaring) ook beschikbaar houden voor de uitvoering van de retransitie.
- d Partijen verlenen hun medewerking aan een eventuele audit in opdracht van de Uitbesteder, met als doel om aan te tonen dat partijen aan hun (wederzijdse) transitie en re-transitie verplichtingen hebben voldaan.

4.BEGRIPPENLIJST

- a **De Uitbesteder:** de organisatie (opdrachtgever/klant) die een Overeenkomst geheel of deels beëindigt en ter vervanging dienstverlening wil laten verrichten door een opvolgend dienstverlener (een Verkrijgende Leverancier) of door activiteiten in eigen beheer, in casu ICT West-Brabant West.
- b **Latende Leverancier:** de dienstverlener die door de Heruitbesteding of Insourcing minder dienstverlening aan de Uitbesteder zal gaan verlenen dan voorheen het geval was onder de Overeenkomst, in casu [naam Leverancier].
- c **Verkrijgende Leverancier:** de dienstverlener die door de Heruitbesteding dienstverlening aan de Uitbesteder zal gaan verlenen en daardoor de Latende Leverancier opvolgt.

- d **Heruitbesteding**: wanneer dienstverlening aan een Uitbesteder door een leverancier (de Verkrijgende Leverancier) wordt overgenomen van een andere leverancier (de Latende Leverancier).
- e **Insourcing**: wanneer een Uitbesteder dienstverlening door een derde (de Latende Leverancier) beëindigt en vervangt door activiteiten in eigen beheer.
- f **Overeenkomst**: de onderhavige Overeenkomst 'Financieel Systeem' tussen de Uitbesteder en de Latende Leverancier.

BIJLAGE K: RE-TRANSITIEPLAN

[gereserveerd, zie artikel 19.1, onder punt 2]