



BIJLAGE 9

CONCEPT RAAMOVEREENKOMST

Hardware

WVS

-

XXX

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
ARTIKEL 1, BEGRIPPEN	3
ARTIKEL 2, ONDERWERP VAN DE RAAMOVEREENKOMST	4
ARTIKEL 3, OPDRACHTVERSTREKKING EN AANVAARDING	4
ARTIKEL 4, DUUR EN BEËINDIGING VAN DE RAAMOVEREENKOMST	4
ARTIKEL 5, ALGEMEEN	5
ARTIKEL 6, APPARATUUR.....	5
ARTIKEL 7, GARANTIE.....	6
ARTIKEL 8, HELPDESK.....	7
ARTIKEL 9, PORTAL EN BESTELLINGEN	7
ARTIKEL 10, LEVERINGEN	7
ARTIKEL 11, ICT DIENSTVERLENING	8
ARTIKEL 12, MANAGEMENTRAPPORTAGE EN CMDB REGISTRATIE	9
ARTIKEL 13, COMMUNICATIE	9
ARTIKEL 14, EVALUATIE.....	10
ARTIKEL 15, PRIJZEN	10
ARTIKEL 16, FACTURERING EN BETALINGSVOORWAARDEN.....	10
ARTIKEL 17, IMPLEMENTATIEPLAN	11
ARTIKEL 18, KLACHTENREGELING	11
ARTIKEL 19, OVERIGE VERPLICHTINGEN	12
ARTIKEL 20, CONTROLE.....	12
ARTIKEL 21, GEHEIMHOUDING	12
ARTIKEL 22, AANSPRAKELIJKHEID	13
ARTIKEL 23, TOEPASSELIJKE VOORWAARDEN EN GESCHILLEN	14
BIJLAGE 1 PRIJZEN	15
BIJLAGE 2 DIENSTVERLENINGSPLAN	16
BIJLAGE 3 BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING OPDRACHTNEMER	17
BIJLAGE 4 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN OPDRACHTGEVER.....	18

WVS:

XXX:

DE ONDERGETEKENDEN

1. **WVS**, gevestigd en kantoorhoudend te 4704 RL Roosendaal aan de Bosstraat 81, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur, de heer J.H.G. Koopman, hierna te noemen "**Opdrachtgever**";
2. **XXX**, gevestigd en kantoorhoudend te aan de, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar, de heer/mevrouw, hierna te noemen "**Opdrachtnemer**";

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen "**Partijen**".

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

- Opdrachtgever wenst Hardware in te kopen.
- In het kader van het project 'Hardware' heeft Opdrachtgever een Europese aanbesteding doorlopen voor het leveren van Hardware aan Opdrachtgever.
- Op 7 februari zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gesteld via TenderNed, met kenmerk en is het Bestek uitgebracht met besteknummer 2023-223.
- Opdrachtnemer heeft op 2024 een Inschrijving ingediend.
- De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, de Opdrachtnemer.
- Partijen leggen in deze Raamovereenkomst de voorwaarden vast waaronder Opdrachtnemer de Hardware (PC's, tablets, laptops, mobiele telefoons, monitoren, randapparatuur en accessoires, netwerkapparatuur en licenties ten behoeve van Fortinet netwerkapparatuur) levert.
- Opdrachtnemer is bereid en gehouden de Hardware te leveren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

WVS:	XXX:
------	------

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1, Begrippen

In deze Raamovereenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Aanbestedende dienst:	WVS, zijnde de Opdrachtgever;
Aanbestedingsdocumenten:	alle documenten die door of namens Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van deze aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van onderhavige aanbestedingsprocedure;
Autopilot:	Hardware registreren in Autopilot ten behoeve van Microsoft Intune
AVG	De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is per 25 mei 2016 van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie (EU)
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Bijlagen:	de Bijlagen 1 tot en met 4, die van dit Bestek onlosmakelijk deel uitmaken;
BTO:	Build To Order;
CMDB:	Centraal Management Data Base;
DEP registratie:	Device Enrollment Program; een mobile device management systeem voor Apple apparatuur;
DOA:	Dead On Arrival;
Hardware:	Producten bestaande uit de productgroepen PC's, tablets, laptops, mobiele telefoons, monitoren, randapparatuur en accessoires, netwerkkapparatuur en licenties ten behoeve van Fortinet netwerkkapparatuur;
Knox:	een mobile device management systeem voor Samsung apparatuur;
Nota van Inlichtingen:	Een document waarin door Geïnteresseerden gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden geanonimiseerd zijn opgenomen, alsook eventuele opmerkingen van de Aanbestedende dienst;
Opdrachtnemer:	een van de Inschrijvers met wie de Opdrachtgever de Raamovereenkomst heeft gesloten;
Opdrachtgever:	WVS;

WVS:	XXX:
------	------

Partijen: Opdrachtgever en Opdrachtnemer;

Raamovereenkomst: de overeenkomst die als resultaat van de aanbestedingsprocedure met de Opdrachtnemer zal worden gesloten voor uitvoering van de Opdracht, met inbegrip van eventuele Bijlagen.

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Raamovereenkomst is de levering van Hardware aan Opdrachtgever conform de omschrijving in deze Raamovereenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. Bestek Hardware WVS, 2023-223;
 2. nota van inlichtingen;
 3. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2024;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken;
 5. Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever (Bijlage 4).
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende bescheiden geldt de volgende rangorde:
1. Raamovereenkomst inclusief Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever;
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. nota van inlichtingen;
 4. Bestek Hardware WVS, 2023-223;
 5. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2024.
- 2.2.1 Indien op grond van lager gerangschikte bescheiden hogere eisen worden gesteld aan de Opdrachtnemer, dan gelden steeds die hogere eisen, tenzij in de hoger gerangschikte bescheiden expliciet is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, de lagere eisen gelden.
- 2.3 Opdrachtnemer verplicht zich deze Raamovereenkomst gedurende de looptijd uit te voeren.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer de Opdracht tot het leveren van Hardware, gelijk Opdrachtnemer deze Opdracht van de Opdrachtgever aanvaardt, onder de in deze Raamovereenkomst neergelegde voorwaarden.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

- 4.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 mei 2024 en wordt aangegaan voor een periode van drie jaar. De Raamovereenkomst kan eenzijdig door Opdrachtgever éénmaal worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van één jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een aangetekend schrijven aan Opdrachtnemer.

WVS:	XXX:
------	------

- 4.2 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden indien Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.
- 4.3 Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, deze Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang en zonder opzegtermijn te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven indien:
- de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 - de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement geraakt;
 - de wederpartij haar onderneming liquideert;
 - de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
 - op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd waardoor deze niet langer in staat moet worden geacht de Raamovereenkomst na te kunnen komen;
 - er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Raamovereenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij waarin de betreffende Partij op de desbetreffende nalatigheid is gewezen en in gebreke is gesteld.
- 4.4 Indien een situatie zoals genoemd in artikel 4.3 sub 6 zich voordoet zullen Partijen in overleg treden. Indien een der Partijen in gebreke blijft zulks overleg te plegen, zullen alle voorvloeiende kosten voor rekening komen van de in gebreke blijvende Partij.

Artikel 5, Algemeen

- 5.1 De Opdrachtnemer draagt zorg en is verantwoordelijk voor de levering van Hardware en bijbehorende diensten.
- 5.2 De Opdrachtnemer is verplicht de Opdracht op een zo efficiënt mogelijke wijze uit te voeren.

Artikel 6, Apparatuur

- 6.1 Alle apparatuur, die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt geleverd, voldoet aan de volgende eisen:
- de apparatuur is nieuw of refurbished apparatuur op uitdrukkelijk verzoek;
 - de apparatuur is geschikt voor een zakelijke omgeving;
 - voldoet aan de Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.
 - Alle te leveren apparatuur staat niet op de 'verdachte' apparatuur- en/of leverancierslijst, waarbij het belangrijk is dat de Opdrachtnemer dit regelmatig controleert.
- 6.2 Opdrachtnemer zal zich voegen naar de wensen de verantwoordelijk voor het ICT-beheer van Opdrachtgever.

WVS:	XXX:
------	------

- 6.3 In het geval dat Opdrachtgever overgaat tot de aanschaf van iPads of iPhones (ook refurbished) dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor de DEP-registratie.
- 6.4 In het geval dat Opdrachtgever overgaat tot de aanschaf van Samsung tablets of telefoons (ook refurbished) dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor de Knox-registratie. Voor specifieke applicaties maakt Opdrachtgever gebruik van Apple Tablets voor de mobiele urenregistratie omdat de applicatieleveranciers alleen deze apparatuur hebben gecertificeerd voor gebruik van hun applicatie.

Artikel 7, Garantie

- 7.1 Alle producten worden standaard geleverd met standaard fabrieksgarantie. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst stelt Opdrachtgever per uitvraag vast wat de specifieke garantiecondities dienen te zijn van de af te nemen producten. Opdrachtgever hanteert nu het model van garantie op basis van de standaard fabrieksgarantie zonder aanvullende garantiepakketten, en gebruik makend van extra spare machines die direct ingezet kunnen worden.
- 7.2 Tijdens de overeengekomen garantietermijn worden geen kosten in rekening gebracht voor reparaties, service, voorrijkosten of administratie. Opdrachtnemer draagt volledige zorg voor de afhandeling van de garantie.
- 7.3 De organisatie en afwikkeling van de garantieafhandeling vindt door Opdrachtnemer plaats, ook indien garantiepakketten door de fabrikant of distributeur worden aangeboden.
- 7.4 Bij reparatie worden uitsluitend via de originele fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur als de originele onderdelen. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn ongewijzigd, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Indien een onderdeel vervangen wordt, geldt voor het betreffende onderdeel de afgesproken garantie.
- 7.5 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen en defecten binnen de overeengekomen termijnen. De aanbestedende dienst wenst te voorkomen dat bij een defect of storingen de verantwoordelijkheid naar derde partijen wordt verschoven. De verantwoordelijkheid voor het verhelpen van de storing of defect kan enkel bij een derde partij belegd worden, indien Opdrachtnemer kan aantonen dat de oorzaak niet te herleiden is naar de hardware en/of door Opdrachtnemer geleverde producten. Dit als bekende voorbeelden van apparaten die achteraf toch niet werken zoals de bedoeling is, of niet compatible zijn met de gevraagde performance in bijvoorbeeld Office365/Teams. De Opdrachtnemer neemt dan de verantwoordelijkheid om alternatieve producten te leveren die zonder extra kosten aan Opdrachtgever worden geleverd. Het garanderen dat het alternatief voldoet is een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer als leverancier van deze apparatuur.
- 7.6 Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardige vervangende onderdelen van de apparatuur tenminste drie jaar na leveringsdatum leverbaar zijn. In het geval van een Dead On Arrival (DOA) wordt uiterlijk de volgende werkdag kosteloos een nieuw werkend apparaat geleverd en wordt het defecte apparaat retour genomen. Een DOA kan tot 30 dagen na ingebruikname door de aanbestedende dienst gemeld worden. Pas daarna kan de standaard RMA procedure opgestart worden (binnen maximaal twee weken return).

WVS:	XXX:
------	------

- 7.7 Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet om zorg te dragen voor de afhandeling van de garantie/het verhelpen van de storing is hiervoor door de fabrikant gecertificeerd.

Artikel 8, Helpdesk

- 8.1 Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige helpdesk waar Opdrachtgever vragen kan stellen over hardware en de instellingen daarvan en defecten en/of storingen kan melden. De helpdesk is op werkdagen bereikbaar van 8.00 tot 18.00 uur (Nederlandse tijd) met uitzondering van de erkende wettelijke feestdagen.
- 8.2 Meldingen kunnen zowel telefonisch als per e-mail of online geplaatst worden. De aanbestedende dienst krijgt altijd een bevestiging van een geplaatste melding binnen uiterlijk 1 uur. Het ticketnummer van Opdrachtnemer dient altijd vermeld te worden bij bestellingen en storingen. Er vindt altijd een duidelijke terugkoppeling plaats van gemelde problemen.
- 8.3 Opdrachtnemer hanteert een maximale afhandelingstermijn van twee werkdagen.

Artikel 9, Portal en bestellingen

- 9.1 Opdrachtnemer dient een portal (digitaal bestel-, registratie- en beheersysteem) aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen waarin de bestellingen kunnen worden geplaatst.
- 9.2 Opdrachtnemer dient in de portal zichtbaar te maken of en hoeveel artikelen op voorraad aanwezig zijn.
- 9.3 In de portal dienen de nettoprijzen duidelijk te worden weergegeven.
- 9.4 De portal wordt door Opdrachtnemer kosteloos gekoppeld middels een OCI-koppeling met AFAS van Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal ondersteunen bij het inrichten van de werkprocessen in AFAS.
- 9.5 Voor iedere bestelling, via de OCI-koppeling met AFAS, wordt een leverdatum afgesproken.
- 9.6 De leverdatum van een BTO bestelling ligt binnen een termijn van twee maanden.
- 9.7 Bestellingen dienen door de portal automatisch te worden bevestigd met vermelding van aantal, prijs, levertijd en digitale pakbon. Als onverhoopt na een bestelling (bijvoorbeeld gelijktijdige bestelling) de voorraad wijzigt moet de Opdrachtgever geïnformeerd worden over het aantal artikelen in back-order en de verwachte levertermijn van de back-order.

Artikel 10, Leveringen

- 10.1 Voor iedere bestelling, via de OCI-koppeling met AFAS, wordt een leverdatum afgesproken. De leverdatum van een BTO bestelling ligt binnen een termijn van twee maanden. De leverdatum van een standaard bestelling ligt binnen twee weken. De leverdatum geldt als fatale termijn. De levertijd is tussen 08.30 en 16.30 uur.

WVS:	XXX:
------	------

- 10.2 Opdrachtnemer brengt geen verzendkosten in rekening voor de te leveren bestellingen. Apparatuur moet op de aangewezen plek gebruiksklaar opgeleverd worden. Bij de initiële investering wordt onder gebruiksklaar verstaan, dat de apparatuur uitgepakt en geïnstalleerd wordt, inclusief een DOA check en aanleveren van de Hash code voor Autopilot. Bij leveringen na de initiële investering wordt de apparatuur in de verpakking afgeleverd. Apparatuur wordt geleverd op afgesproken leverdatum. Deelleveringen zijn enkel toegestaan indien Opdrachtgever hiervan op de hoogte is gebracht en hiervoor akkoord heeft gegeven.
- 10.3 Alle documentatie die bij de bestelling door de fabrikant wordt meegeleverd, zoals gebruikersinstructies etc. worden bij levering bij Opdrachtgever achtergelaten.
- 10.4 Opdrachtnemer levert minimaal de volgende diensten bij de initiële investering:
- afvoer verpakkingsmateriaal;
 - gecertificeerde afvoer oude apparatuur;
 - gecertificeerde datawipe (in geval van innemen van apparatuur / of RMA, van de geleverde apparatuur);
 - installatie apparatuur (op verzoek op de daarvoor aangewezen plek gebruiksklaar).
- Dit geldt voor de volume-uitrol en vervanging van de huidige laptops, desktops, schermen e.d.

Artikel 11, ICT dienstverlening

- 11.1 De volgende diensten worden uitgevoerd en maken deel uit van de opdracht:
- demo-apparatuur aanbieden;
 - check compatibiliteit aangeboden apparatuur op basis van de MS Autopilot Intune specificaties;
 - aanhouden voorraad;
 - DOA-controle;
 - bundelen orders (werkplek + accessoires);
 - CMDB opstellen en actueel houden;
 - aanleveren Hashcodes ten behoeve van Intune van Microsoft;
 - adviseren nieuwe producten, op basis van best practices uit het veld bij equivalente organisaties.
- 11.2 In het geval een product End of Life gaat, brengt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan 3 maanden van tevoren op de hoogte teneinde een passende nieuwe (minimaal gelijkwaardige) opvolger te selecteren.
- 11.3 Bij de selectie van een nieuw product of een opvolger van een product levert Opdrachtnemer om niet testmodellen, indien gewenst van meerdere types. Hiermee wordt een Proof of Concept uitgevoerd. Blijkt uit deze Proof of Concept dat het apparaat niet compatible is, dan neemt Opdrachtnemer het model kosteloos terug. Vervolgens dient Opdrachtnemer kosteloos een nieuw testmodel aan te leveren waarna een nieuwe Proof of Concept volgt. Daarna bepaalt Opdrachtgever of het nieuwe en geteste product wordt afgenomen of niet. Indien Opdrachtgever dit wenst dient Opdrachtnemer te ondersteunen bij het verzorgen van productdemonstraties door fabrikanten.
- 11.4 Het door Opdrachtnemer aangeboden dienstverleningsplan is als Bijlage 2 bijgevoegd.

WVS:	XXX:
------	------

Artikel 12, Managementrapportage en CMDB registratie

- 12.1 Opdrachtnemer levert ieder kwartaal proactief een managementrapportages aan om de aanbestedende dienst inzage te bieden in de dienstverlening. De managementrapportage bestaat minimaal uit de volgende onderdelen:
- kostenplaats zoals aangegeven op de bestelling;
 - het aantal (openstaande) bestellingen;
 - het aantal geleverde producten;
 - het aantal foutieve leveringen;
 - doorlooptijden en garantietermijnen;
 - het aantal (afgehandelde) klachten;
 - het aantal leveringen van alternatieven/equivalente apparatuur als gevolg van voorraad- en beschikbaarheidsproblemen van bestelde apparatuur;
 - aantal (afgehandelde/openstaande) storingen;
 - levertijden;
 - het aantal DOA's;
 - de omzet per kwartaal.
- 12.2 Opdrachtnemer levert een CMDB registratie in Excel-formaat aan voorzien van de merk, model, typenummer, serienummer, aanschafdatum, garantie, aanschafprijs, lmeinummer en mac-adressen van de apparatuur.

Artikel 13, Communicatie

- 13.1 Opdrachtnemer benoemt op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau één accountmanager die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt tevens één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- 13.2 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Strategisch/ tactisch	Hoofd Informatie - automatisering en inkoop	1x per halfjaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen in de organisatie
Operationeel	ICT beheerder en assistent ICT beheerder	Indien nodig	Operationele zaken

WVS:	XXX:
------	------

Artikel 14, Evaluatie

- 14.1 Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per halfjaar kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er zijn binnen de organisaties, de nakoming van overeengekomen afspraken etc. Tevens vindt besluitvorming plaats.
- 14.2 De gedurende evaluaties gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Artikel 15, Prijzen

- 15.1 Opdrachtnemer hanteert de opslag op haar inkooprijzen zoals vastgelegd in Bijlage 1.
- 15.1 Opdrachtnemer biedt volledige inzage in de geoffreerde inkooprijzen. De inkooprij is de prijs die Opdrachtnemer ontvangt van de fabrikant of distributeur. Twijfelt de aanbestedende dienst over de juistheid van de aangeboden inkooprij, dan biedt Opdrachtnemer inzage in haar administratie waardoor aangetoond wordt dat de juiste inkooprijzen zijn toegepast en dat de afgegeven inkooprijzen marktconform zijn.
- 15.2 Opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening dan de inkooprij en het opgegeven opslagpercentage. Opdrachtnemer dient hierbij te denken aan andere toeslagen, factuurkosten, administratiekosten, verpakingskosten, leveringskosten, adviseringkosten etc.

Artikel 16, Facturering en betalingsvoorwaarden

- 16.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf via een verzamelfactuur. Op de verzamelfactuur worden de kosten gespecificeerd.
- 16.2 De digitale factuur wordt beoordeeld door Opdrachtgever. Na goedkeuring door de Opdrachtgever gaat melding van goedkeuring naar de financiële administratie van Opdrachtgever.
- 16.3 Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:
- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
 - de naam en het adres van Opdrachtgever;
 - contractnummer;
 - volgnummer factuur;
 - aantal stuks en prijzen;
 - totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.
- 16.4 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

WVS:	XXX:
------	------

16.5 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, verzonden aan inkoopfacturen@wvs.nl.

De tenaamstelling van de facturen luidt:

WVS

T.a.v. Crediteurenadministratie

Postbus 1130

4700 BC Roosendaal.

16.6 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

16.7 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

16.8 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 17, Implementatieplan

17.1 De Opdrachtnemer zal binnen 11 werkdagen na definitieve gunning een definitief implementatieplan aanleveren bij de Opdrachtgever waarin opgenomen:

- plan van aanpak start dienstverlening;
- communicatie met Opdrachtgever.

Artikel 18, Klachtenregeling

18.1 Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

18.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

18.3 Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

WVS:	XXX:
------	------

- 18.4 Per halfjaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Artikel 19, Overige verplichtingen

- 19.1 Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

Artikel 20, Controle

- 20.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst te controleren.
- 20.2 Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer.
- 20.3 Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 21, Geheimhouding

- 21.1 Partijen merken hierbij de in het kader van deze Raamovereenkomst aan elkaar verstrekte informatie aan als vertrouwelijk ('vertrouwelijke informatie'), tenzij beide Partijen bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt. vertrouwelijke informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.
- 21.2 Het is Partijen niet toegestaan vertrouwelijke informatie van de wederpartij aan derden beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 21.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle vertrouwelijke informatie die zij ontvangen, inclusief het bestaan en de inhoud van deze Raamovereenkomst, geheim houden en niet in enige vorm mededelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 21.4 Partijen zullen de vertrouwelijke informatie uitsluitend bekend maken aan hun personeel voor zover deze daarvan kennis dient te nemen voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Partijen zullen hun geheimhoudingsplicht ten aanzien van de vertrouwelijke informatie integraal opleggen aan hun personeel.

WVS:	XXX:
------	------

- 21.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de vertrouwelijke informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft ontvangen of indien een Partij daartoe, op grond van wet of regelgeving of een bindende beslissing van een bevoegde rechter of van een andere bevoegde overheidsinstantie is gehouden. In dergelijke gevallen zal de Partij die de vertrouwelijke informatie aan derden bekend wil maken, de andere Partij hieromtrent vooraf op de hoogte stellen en, waar mogelijk, de inhoud van de openbaarmaking met de andere Partij afstemmen.
- 21.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de vertrouwelijke informatie op geen enkele wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan voor de uitvoering van de opdracht, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij. Indien het gebruik van de vertrouwelijke informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken zal de ontvanger van de betreffende vertrouwelijke informatie deze rechten en/of aanspraken om niet overdragen aan de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft verstrekt.
- 21.7 Na beëindiging van deze Raamovereenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 22, Aansprakelijkheid

- 22.1 Indien Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit hoofde van de Raamovereenkomst, is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en dient hij de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, te vergoeden.
- 22.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor Opdrachtnemer verzekerd is, conform artikel 22.5.
- 22.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 22.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtssituatie voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 22.5 Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van tenminste € 2.000.000,- per jaar, zie Bijlage 3.
- 22.6 De in dit artikel 22 gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

WVS:	XXX:
------	------

Artikel 23, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 23.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 23.2 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der Partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze Raamovereenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door minnelijk overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter.
- 23.3 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van toepassing zoals bijgevoegd in Bijlage 4. Bij geschillen over de uitleg van deze Raamovereenkomst gaat de inhoud van deze Raamovereenkomst boven de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van deze inkoopvoorwaarden hogere eisen aan de Opdrachtnemer worden gesteld.
- 23.4 Wijzigingen op deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze, na onderling overleg, door Partijen schriftelijk zijn vastgelegd.
- 23.5 Indien en voor zover één of meer van de bepalingen in deze Raamovereenkomst onverbindend zijn of worden, dan blijven de overige bepalingen in deze Raamovereenkomst onverkort van kracht. Partijen verbinden zich alsdan om de niet-verbindende bepalingen te vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en die zoveel mogelijk aansluiten bij het doel en de strekking van de niet-verbindende bepalingen.
- 23.6 Opdrachtnemer kan haar rechten en/of verplichtingen uit deze Raamovereenkomst enkel aan derden overdragen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Roosendaal op 2024.

WVS

XXX

J.H.G. Koopman,
Waarnemend Directeur

.....,
.....

WVS:

XXX:

CONCEPT

WVS:	XXX:
------	------

CONCEPT

WVS:	XXX:
------	------

CONCEPT

WVS:	XXX:
------	------

CONCEPT

WVS:	XXX:
------	------