

Mobiele Telefontie

WVS

—

<Opdrachtnemer>



Inhoudsopgave

Artikel 1,	Begrippen	4
Artikel 2,	Onderwerp van de Raamovereenkomst	5
Artikel 3,	Opdrachtverstrekking en aanvaarding	5
Artikel 4,	Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst	5
Artikel 5,	Functionaliteiten Mobiele aansluitingen	6
Artikel 6,	Blokexpiratie	7
Artikel 7,	Dekking, capaciteit en kwaliteit	7
Artikel 8,	Migratie	8
Artikel 9,	Nummerportabiliteit	9
Artikel 10,	SIM-kaarten	9
Artikel 11,	Nummerweergave	10
Artikel 12,	Voicemail	10
Artikel 13,	Blokkeringen	11
Artikel 14,	Data overschrijding	11
Artikel 15,	Service en beheer	11
Artikel 16,	Managementrapportage	12
Artikel 17,	Communicatie en evaluatie	12
Artikel 18,	Prijzen	13
Artikel 19,	Facturering en betalingsvoorwaarden	14
Artikel 20,	Betalingsvoorwaarden	14
Artikel 21,	Social Return On Investment (SROI)	15
Artikel 22,	Overige verplichtingen	16
Artikel 23,	Controle	16
Artikel 24,	Geheimhouding	16
Artikel 25,	Aansprakelijkheid	17
Artikel 26,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen	18
Bijlage 1,	Prijzen	19
Bijlage 2,	Dienstverleningsplan	20
Bijlage 3,	Plan van aanpak Social Return On Investment (SROI)	21
Bijlage 4,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer	22



DE ONDERGETEKENDEN

1. WVS, gevestigd en kantoorhoudend te 4704 RL Roosendaal aan de Bosstraat 81, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, de heer J.H.G. Koopman, hierna te noemen **"Opdrachtgever"**;
2. <naam Opdrachtnemer>, gevestigd en kantoorhoudend te <postcode plaatsnaam> aan de <straatnaam>, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, <meneer/mevrouw> <voorletters achternaam>, hierna te noemen **"Opdrachtnemer"**;

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

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

1. Opdrachtgever wil de dienst Mobiele telefonie inkopen.
2. In het kader van het project "Europese aanbesteding Mobiele telefonie" heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Mobiele telefonie.
3. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
4. Op <datum> is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk <invullen>, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2024-222.
5. Opdrachtnemer heeft op <datum> een Inschrijving ingediend.
6. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.
7. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst met bijlagen de voorwaarden vast waaronder de Opdrachtnemer Mobiele telefonie levert.
8. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Mobiele telefonie te leveren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.



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, gevestigd te 4704 RL Roosendaal aan de Bosstraat 81, zijnde de Opdrachtgever;
Aanbestedingsdocumenten:	Alle documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure en welke zijn verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. De Nota('s) van Inlichtingen maakt eveneens onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten;
AVG:	De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is per 25 mei 2018 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 deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Blokexpiratie:	Alle abonnementen binnen de Raamovereenkomst eindigen op een van tevoren gestelde datum. Deze datum staat genoemd in de Raamovereenkomst;
Europese aanbesteding:	Een aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het aanbestedingsbesluit;
Opdracht:	het leveren van Mobiele telefonie zoals omschreven in onderhavige Raamovereenkomst;
Opdrachtgever:	WVS;
Opdrachtnemer:	<invullen>;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Raamovereenkomst:	De overeenkomst die, waarin de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen;
SROI:	Social Return On Investment.

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------



Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Het onderwerp van de Raamovereenkomst is Mobiele telefonie, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1. Bestek Europese aanbesteding Mobiele telefonie, 2024-222, inclusief alle bijlagen;
 2. Nota's van Inlichtingen;
 3. inschrijving Opdrachtnemer;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken.
- 2.2 Alle aanbestedingsdocumenten, welke tijdens de aanbestedingsprocedure via TenderNed met de Opdrachtnemer zijn gedeeld, eventueel gewijzigd bij de Nota's van Inlichtingen, evenals de inschrijving van Opdrachtnemer zijn onlosmakelijk onderdeel van deze Raamovereenkomst.
- 2.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende documenten, geldt de volgende rangorde:
1. Raamovereenkomst inclusief Bijlagen;
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. Nota's van Inlichtingen;
 4. Bestek Europese aanbesteding Mobiele telefonie, 2024-222, inclusief alle bijlagen;
 5. Inschrijving Opdrachtnemer.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 De Opdrachtgever kan in het kader van Mobiele telefonie aan de Opdrachtnemer Opdrachten tot het leveren van Mobiele telefonie verstrekken, waarbij de Opdrachtnemer deze Opdrachten zal aanvaarden, overeenkomstig met de bepalingen en voorwaarden in deze Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

- 4.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2025 en wordt aangegaan voor een periode van drie jaar, tot en met 31 december 2027. Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever één keer verlengd worden 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 schriftelijk of elektronisch bericht aan Opdrachtnemer.
- 4.2 De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 400.000,- exclusief BTW. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst te beëindigen en een nieuwe aanbesteding te starten.
- 4.3 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft de Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden in het geval de Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die het onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.
- 4.4 De Opdrachtgever is gerechtigd deze Raamovereenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden danwel te beëindigen, ingeval de Opdrachtnemer, na daartoe op behoorlijke wijze in gebreke te zijn

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

gesteld, verzuimt haar verplichtingen uit deze Raamovereenkomst na te komen. Opdrachtgever heeft alsdan recht op vergoeding van de schade die zij als gevolg daarvan lijdt

- 4.5 De Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Raamovereenkomst en eventuele lopende Opdrachten onmiddellijk en terstond geheel of gedeeltelijk, zonder opzegtermijn, te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven, in het geval:
1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
 4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
 5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd, dan wel dat de wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de Raamovereenkomst na te kunnen komen;
 6. de wederpartij niet langer voldoet aan de deskundigheidseisen;
 7. 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 tekortkoming is gewezen en in gebreke is gesteld.

Artikel 5, Functionaliteiten Mobiele aansluitingen

- 5.1 De mobiele aansluitingen dienen:
- Opdrachtgever een oplossing aan te bieden voor het mobiel bereikbaar zijn op het gebied van telefonie en data;
 - Wereldwijd, waar Opdrachtnemer roaming afspraken mee heeft vastgelegd, toegang te bieden tot en aansluiting te geven op het openbaar mobiel telecommunicatienetwerk op 3G, 4G (LTE) en 5G;
 - gebruik te kunnen maken van roaming-overeenkomsten zoals Opdrachtnemer heeft met minimaal 1 mobiele provider in elk land van de Europese Unie;
 - oproepen te kunnen ontvangen afkomstig van het netwerk van de Opdrachtnemer, en alle direct of indirect daar aan gekoppelde netwerken in binnen- en buitenland;
 - oproepen te kunnen verzenden naar aansluitingen op het netwerk van de Opdrachtnemer, en aansluitingen op direct of indirect daaraan gekoppelde netwerken in binnen- en buitenland;
 - de oproepen moeten verzonden kunnen worden naar en ontvangen kunnen worden van alle uitgegeven nummers uit nationale nummerplannen, waarvan het gebruikelijk is dat er een verbinding mee kan worden gemaakt.
- 5.2 Opdrachtnemer dient minimaal de volgende functionaliteit te kunnen leveren:
- Bellen en gebeld worden;
 - SMS;
 - Voicemail;
 - Doorschakelen (naar vast, mobiel, voicemail);
 - Vanaf mobiel doorverbinden naar intern en extern;
 - SMS notificatie van gemiste oproepen;
 - Wisselgesprek;
 - Verkort kiezen;
 - Groepsgesprekken.

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------



- 5.3 Opdrachtgever heeft het recht om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een flexibele invulling van het aantal abonnementen te geven. Opdrachtgever kan jaarlijks 10% muteren in het aantal abonnementen. Hierbij geldt een opzegtermijn van 1 maand.
- 5.5 De Opdrachtnemer dient vast-mobiel integratiediensten te kunnen leveren. Hiermee wordt bedoeld dat de mobiele telefonie functionaliteiten heeft als een vast-toestel, zoals doorverbinden, makelen van gesprekken, niet storen functionaliteit, doorverbinden/routeren naar collega of voicemail. Hoewel de vast-mobiel integratie geen onderdeel vormt van deze aanbesteding zou deze functionaliteit later als aanvullende dienst aangeboden kunnen worden.

Artikel 6, Blokexpiratie

- 6.1 De einddatum is voor alle abonnementen gelijklopend.
- 6.2 De Blokexpiratie zal plaatsvinden bij einde looptijd van de Raamovereenkomst.
- 6.3 Voor nieuw af te sluiten abonnementen gelden dezelfde condities en voorwaarden. Nieuwe abonnementen die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden afgesloten hebben eveneens als einddatum "einde looptijd van de Raamovereenkomst".

Artikel 7, Dekking, capaciteit en kwaliteit

- 7.1 Er wordt een optimale dekking en capaciteit van het mobiele netwerk verlangd. Op alle huidige locaties van de Opdrachtgever is er zowel een goede indoor- als outdoordekking. De outdoordekking wordt door de Opdrachtnemer gegarandeerd op alle locaties gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Er geldt voor Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om eventueel geconstateerde problemen met de outdoor dekking en beschikbaarheid binnen het werkgebied van Opdrachtgever op te lossen. Binnen 3 dagen dient Opdrachtnemer hierover in contact te treden met Opdrachtgever om de oplossingsrichtingen te bespreken.
- 7.2 In de grensgebieden dient te allen tijde het Nederlandse netwerk gekozen te worden, ook als de signaalsterkte van het buitenlandse netwerk hoger is dan de signaalsterkte van het Nederlandse netwerk.
- 7.3 De capaciteit op de locaties is ruim voldoende om het aantal (mobiele) communicatie gebruikers connectie te geven.
- 7.4 Het mobiele netwerk van de Opdrachtnemer dient een geografische dekking van minimaal 99,5% van het Nederlandse grondgebied te hebben.
- 7.5 Indien de door de Opdrachtnemer aangeboden dekking onder normale omstandigheden niet gehaald wordt, dan worden voor de Opdrachtgever kosteloos de volgende maatregelen getroffen:
- a. allereerst wordt er door Partijen objectief gekeken of er sprake is van een situatie waarin de gebruiker van Opdrachtgever niet met de handset of data-applicatie kan werken wegens

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

- onvoldoende dekking (maximaal 1 week). Voor het onderdeel Mobiele netwerk is het gebruikelijk en in de markt gangbaar dat er een percentage van 99,5% wordt gehanteerd;
- b. indien Partijen van mening zijn dat beide oplossingen niet mogelijk zijn of indien Partijen constateren dat de oplossing geen resultaat oplevert kan de Opdrachtgever beslissen om de specifieke Aansluiting te ontbinden en te porteren naar een ander netwerk (maximaal 2 weken);
 - c. Opdrachtgever kan direct, zonder stap a en b te doorlopen, beslissen om de specifieke Aansluiting te ontbinden en te porteren naar een ander netwerk indien er buiten geen dekking is (er kan buiten geen verbinding worden gemaakt met het netwerk van de Opdrachtnemer), zelfs niet wanneer de gebruiker zich verplaatst binnen een straal van 50 meter vanaf het punt waar geen dekking is geconstateerd. Hiermee is de doorlooptijd van a niet van toepassing.
- 7.6 Indien de Opdrachtgever een infrastructuur heeft die de indoordekking op het gewenste niveau brengt, en die aangesloten is op het mobiele netwerk van een andere provider, dan dient de Opdrachtnemer de aansluiting van deze infrastructuur naar zijn mobiele netwerk te migreren.
- 7.7 De blokkeringskans mag niet meer bedragen dan 2%.
- 7.8 Het percentage gesprekken dat voortijdig verbroken wordt door een technische oorzaak mag niet meer dan 2% bedragen.
- 7.9 De Call setup delay mag in 98% van de gevallen niet meer bedragen dan 10 seconden.

Artikel 8, Migratie

- 8.1 Het eventuele migratie/implementatietrajecten wordt kosteloos projectmatig uitgevoerd.
- 8.2 De portering van de Mobiele nummers mag maximaal anderhalve week vanaf 6 januari 2025 duren, ofwel uiterlijk 15 januari 2025 dient de migratie inclusief portering van de Mobiele nummers gerealiseerd/afgerond te zijn.
- 8.3 De Opdrachtnemer dient gedurende de implementatietrajecten een projectleider aan te stellen die als eenduidig aanspreekpunt fungeert voor Opdrachtgever.
- 8.4 Van de projectleider wordt verwacht dat hij alle werkzaamheden coördineert, die worden uitgevoerd door of in opdracht van de Opdrachtnemer. Hierbij wordt een proactieve instelling van de Opdrachtnemer /projectleider verwacht.
- 8.5 De projectleider dient tenminste de volgende werkzaamheden uit te voeren:
1. opstellen en bespreken migratieplan, met een gedegen migratiestrategie zoals bijvoorbeeld vooraankondiging portering middels SMS;
 2. bijwonen en voorbereiden van de werk- en voortgangsbesprekingen;
 3. opstellen en bewaken van de tijdsplanning;
 4. opleveren van periodieke voortgangsrapportages;
 5. tijdig signaleren van knelpunten;



6. afstemming met de leverancier van de aansluiting op de openbare infrastructuur over het koppelen van het systeem op deze openbare infrastructuur en het testen van deze koppeling;
7. het aan de Opdrachtgever, of door Opdrachtgever aangestelde derden, verstrekken van benodigde gegevens.

8.6 De projectleider is verantwoordelijk voor een succesvolle implementatie.

Artikel 9, Nummerportabiliteit

- 9.1 In verband met het feit dat alle mobiele telefoonnummers bij relaties bekend zijn, blijven de mobiele telefoonnummers (06-xxxxxxx) ongewijzigd. Ook van prepaid toestellen die naar abonnement worden gemigreerd blijven de 06-nummers behouden.
- 9.2 Bij eventueel porteren na de contractperiode geeft de Opdrachtnemer een garantie dat alle 06-nummers behouden blijven.

Artikel 10, SIM-kaarten

- 10.1 Micro SIM-kaarten, duo SIM-kaarten en combi duo SIM-kaarten (micro en standaard WIM) worden kosteloos geleverd gedurende de contractperiode.
- 10.2 3 in 1 SIM-kaarten, duo SIM-kaarten, combi duo SIM-kaarten, U SIMS zonder pincode en E SIMS worden kosteloos geleverd gedurende de contractperiode.
- 10.3 Door Opdrachtgever worden 10 (micro) (duo) SIM-kaarten kosteloos op voorraad gehouden door Opdrachtnemer. De abonnementskosten hiervan starten nadat Opdrachtgever deze kaarten in de portal heeft geactiveerd.
- 10.4 SIM-kaarten dienen door de beheerder van Opdrachtgever geactiveerd en gedeactiveerd te kunnen worden middels de webapplicatie of per telefoon met een doorlooptijd van maximaal 2 klokuren.
- 10.5 De PUK code is te raadplegen via de portal.
- 10.6 Gebruikers kunnen 24 uur per dag en 7 dagen per week telefonisch en via het internet melding maken van verlies of diefstal van een toestel (incl. SIM-kaart), waarbij de SIM-kaart direct geblokkeerd kan worden in de portal.

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------



Artikel 11, Nummerweergave

- 11.1 Bij uitgaande oproepen wordt het eigen nummer naar de opgeroepene meegezonden (CLIP).
- 11.2 Het meezenden van het eigen nummer bij een uitgaand gesprek dient onderdrukt te kunnen worden (CLIR).
- 11.3 Bij binnenkomende oproepen moet het nummer van de oproeper getoond worden indien deze door de beller wordt meegezonden (CLIP);
- 11.4 Het zenden van het eigen nummer bij een inkomend gesprek dient onderdrukt te kunnen worden (COLR).

Artikel 12, Voicemail

- 12.1 Iedere gebruiker heeft een voicemail box als onderdeel van de standaard geoffreerde mobiele telefoondienst.
- 12.2 Het door Opdrachtnemer geboden voicemailsysteem maakt gebruik van de Nederlandse taal.
- 12.3 De gebruiker dient op eenvoudige wijze welkomsteksten te kunnen inspreken, wijzigen en (de-)activeren.
- 12.4 Het is mogelijk om een persoonlijk ingesproken welkomstbericht van afstand te resetten door de beheerder dan wel de gebruiker, naar het originele welkomstbericht van de voicemail van de provider. Dit is per nummer mogelijk.
- 12.5 Bij het achterlaten van een voicemail dient de gebelde een SMS notificatie te ontvangen dat er een voicemail is ontvangen inclusief het telefoonnummer van de beller.
- 12.6 Notificatie van voicemailberichten via SMS vindt plaats binnen 15 minuten.
- 12.7 De limiet voor de duur van een voicemailbericht is minimaal 2 minuten.
- 12.8 Er dienen minimaal 10 voicemailberichten ingesproken te kunnen worden.
- 12.9 Niet beluisterde voicemailberichten dienen minimaal twee weken bewaard te blijven. Afgeluisterde voicemailberichten minimaal 72 uur. De gebruiker heeft de mogelijkheid om voicemail berichten op te slaan met als doel deze langer te kunnen bewaren dan de standaard bewaartijd.
- 12.10 De gebruiker heeft de mogelijkheid om voicemailberichten te verwijderen.
- 12.11 De gebruiker heeft de mogelijkheid om tijdens het beluisteren van een voicemail bericht de afzender van het bericht middels een toetscommando rechtstreeks (terug) te bellen.

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------



- 12.12 Voicemailboxen moeten beveiligd kunnen worden met een door de gebruiker in te stellen pincode, zowel voor uitluisteren vanaf een andere aansluiting, of in het buitenland. Indien voicemail afluisteren via een PC mogelijk is, dient dit beveiligd te zijn met een wachtwoord en dient er gebruik te worden gemaakt van een beveiligde verbinding.

Artikel 13, Blokkeringen

- 13.1 Internationale gesprekken (bellen naar het buitenland, ontvangen van gesprekken in het buitenland en bellen in het buitenland), roaming en betaalde 0900-servicenummers kunnen per categorie per GSM-nummer en per groep van GSM-nummers door Opdrachtgever worden geblokkeerd.
- 13.2 Alle opgegeven blokkeringen werken zowel nationaal als internationaal.

Artikel 14, Data overschrijding

- 14.1 Bij overschrijding of benadering van het maximale aantal data ontvangt de Opdrachtgever een SMS en/of e-mail.
- 14.2 Opdrachtgever zal opgeven hoeveel data extra wordt ingekocht voor die kalendermaand en eventueel opvolgende kalendermaanden.
- 14.3 Bij overschrijding van de pooled datalimiet kunnen de gebruikers de Smartphone, tablet of laptop normaal gebruiken.
- 14.4 Er geldt geen fair use policy.

Artikel 15, Service en beheer

- 15.1 Er wordt een Service Level Manager (contractmanagement) en een accountmanager aan de Opdrachtgever gekoppeld.
- 15.2 Opdrachtnemer houdt gegevens (06-nummer, SIM-kaartnummer, PUK-code, etc.), bij in de web-portal, die in te zien zijn door de Opdrachtgever.
- 15.3 Eerstelijns support wordt door de Opdrachtgever zelf verricht.
- 15.4 Opdrachtnemer biedt een webbased beheeromgeving waarbij Opdrachtgever minimaal de mogelijkheid heeft voor het:
1. blokkeren van SIM-kaarten (bijvoorbeeld bij diefstal);
 2. bestellen en wijzigen van SIM-kaarten;
 3. opvragen van PUK-codes en PIN-codes;
 4. aanpassen abonnementsvormen;.
 5. blokkeren en deblokkeren van internationaal bellen, roaming, 0900, data etc.;
 6. inzien van dataverbruik per abonnement en totaal;

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

7. aansluiten van nieuwe abonnementen;
8. nummerbeheer;
9. downloaden van digitale facturen met historie van minimaal 12 maanden;
10. downloaden van digitale factuur informatie (call detail records) met historie van minimaal 12 maanden;
11. CDR's zelf kunnen uitdraaien om kosten analyses, rapporten en zelf overzichten te maken.

15.5 Opdrachtnemer biedt de verantwoordelijke medewerker(s) van de Opdrachtgever gedurende werkdagen van 08.00 uur - 17.30 uur een aanspreekpunt voor:

1. algemene vragen met betrekking tot mobiele telefonie;
2. vragen over abonnementen;
3. vragen/problemen over rekeningen, facturen;
4. klachten en klachtafhandeling.

15.6 Communicatie tussen Opdrachtnemer en beheerder/gebruikers is in het Nederlands.
De Opdrachtnemer verzorgt kosteloos een voldoende, kwalitatief hoogwaardige training over de (online) beheerapplicatie.

Artikel 16, Managementrapportage

16.1 De Opdrachtnemer zal jaarlijks voor het evaluatiegesprek, aan Opdrachtgever onderstaande managementinformatie zenden:

1. overzicht aantal mobiele telefonieabonnementen;
2. overzicht verbruikte data per maand;
3. geografische dekkingspercentage van het Nederlandse grondgebied;
4. Populatie-dekkingspercentage van het Nederlandse grondgebied;
5. Blokkeringspercentage;
6. Percentage gesprekken dat voortijdig verbroken wordt door een technische oorzaak;
7. Percentage dat de Call setup delay niet meer bedraagt dan 10 seconden;
8. de opvolging van klachten en klachtafhandeling;
9. de voortgang van de invulling van Social Return On Investment (SROI).

16.2 Kostenoverzichten en rapportages kunnen geconverteerd worden naar Excel, OpenOffice Calc. of CSV formaat.

16.3 De managementinformatie is in overeenstemming met de AVG.

Artikel 17, Communicatie en evaluatie

17.1 De Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt daarnaast (per Opdrachtgever) één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst, en die hiervoor als eerste aanspreekpunt

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

17.2 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Frequentie	Inhoud
Strategisch / tactisch	Hoofd ICT & CISO Teamleider Servicedesk	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen
Operationeel	Afdeling ICT	Indien nodig	Operationele zaken.

17.3 De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er binnen de organisaties zijn en de nakoming van overeengekomen afspraken. Daarnaast vindt ook nog besluitvorming plaats.

17.4 De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen (opgesteld door de Opdrachtnemer), 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, of dat de aard van de evaluaties verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

17.5 Afspraken en procedures worden door Opdrachtnemer, na ondertekening, gepubliceerd in een DAP, welke bij voorkeur terug te vinden is in de portal, of een andere communicatie/distributie vorm.

Artikel 18, Prijzen

18.1 De prijzen voor zijn vast tot en met 31 december 2028.

18.2 Er geldt geen jaarlijkse indexering.

18.3 De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

18.4 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de offerteaanvraag gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

18.5 Er worden geen overige kosten, waaronder bijvoorbeeld migratiekosten, reiskosten etc. in rekening gebracht.



Artikel 19, Facturering en betalingsvoorwaarden

- 19.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf via een verzamelfactuur.
- 19.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: inkoopfacturen@wvs.nl.
- 19.3 Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.
- 19.4 Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:
- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
 - contractnummer;
 - volgnummer factuur;
 - aantal abonnementen per categorie met prijs per eenheid en totaal;
 - aantal data met prijs per eenheid en totaal.
- 19.5 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

Artikel 20, Betalingsvoorwaarden

- 20.1 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 20.2 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. 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 de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
- 20.3 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer 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 moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 21, Social Return On Investment (SROI)

- 21.1 SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.
- 21.2 De Opdrachtnemer hanteert daarbij het onderdeel SROI van het door hem ingediende Dienstverleningsplan.
- 21.3 De invulling van de SROI verplichting mag zowel binnen als buiten de uitvoering van de gegunde opdracht plaatsvinden. De invulling vindt bij voorkeur plaats door diensten af te nemen bij de Opdrachtgever.. Voor het gedeelte van de invulling van SROI dat buiten de opdrachttuitvoering plaatsvindt, moet er wel sprake zijn van diensten en werkzaamheden die indirect ook ten goede komen aan de opdracht.
- 21.4 De invulling van de SROI verplichting wordt gerealiseerd binnen de periode van de Opdracht. Het moet namelijk mogelijk zijn om de opdracht direct na afronding van de werkzaamheden definitief af te rekenen en daarvoor is het nodig dat beoordeeld kan worden in welke mate de SROI verplichting is gerealiseerd.
- 21.5 Van de bij artikel 16.3 genoemde periode kan worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.
- 21.6 De SROI verplichting kan op de volgende manieren worden ingevuld door de Opdrachtnemer:
- Door personen met een afstand tot de arbeidsmarkt (kandidaten), zoals omschreven in bijgevoegde tabel, te betrekken bij de (ondersteunende) werkzaamheden;
 - De Opdrachtnemer mag gebruik maken van een onderaannemer ter invulling van de SROI verplichting, maar blijft ook dan verantwoordelijk voor een correcte invulling en afwikkeling. Hierbij moet wel aantoonbaar worden gemaakt dat er een directe relatie met de uitvoering van de opdracht is.
- 21.7 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving van SROI kandidaten.
- 21.8 Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de SROI verplichting wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat kan leiden tot een schadevergoeding welke gelijk staat aan éénmaal het bedrag van het niet ingezette percentage van de SROI-verplichting.
- 21.9 Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Overeenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks te berekenen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is afgenomen aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.
- 21.10 Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar die gelijk is aan éénmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------



- 21.11 Het team SROI van Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer informeren op welke wijze deze de documenten moet aanleveren. Opdrachtnemer heeft de verplichting binnen twee weken na gunning contact op te nemen met Opdrachtgever.
- 21.12 De contactpersoon van de Opdrachtgever is de contactpersoon voor de Opdrachtnemer voor bespreking van de praktische gang van zaken met betrekking tot invulling van SROI. Deze contactpersoon is de inkoopadviseur. De contactgegevens zijn aschelling@wvs.nl en 088-0312000.

Artikel 22, Overige verplichtingen

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

Artikel 23, Controle

- 23.1 De Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.
- 23.2 De Opdrachtgever is daarbij gerechtigd om controles uit te voeren op een manier die haar passend lijkt. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door de 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. De Opdrachtnemer is slechts tot een vergoeding van de kosten gehouden voor zover deze kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 24, Geheimhouding

- 24.1 De Opdrachtnemer zal alle informatie die door Opdrachtgever wordt verstrekt geheimhouden, tenzij de bepaalde informatie expliciet als niet-vertrouwelijk is aangemerkt. De informatie in kwestie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.
- 24.2 Het is Partijen niet toegestaan om informatie van de Opdrachtgever beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 24.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm mededelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.
- 24.4 Partijen zullen de informatie uitsluitend bekend maken aan haar personeel en onderaannemer, voor zover deze daarvan kennis moeten nemen voor de uitvoering van werkzaamheden. Partijen zullen haar geheimhoudingsplicht ten aanzien van de informatie integraal opleggen aan haar personeel en onderaannemers.

- 24.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de partij die de informatie heeft ontvangen.
- 24.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de informatie op geen enkel wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan de uitvoering van de Opdracht, zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij. Wanneer het gebruik van de informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken, dan zal de ontvanger van de betreffende informatie de rechten en/of aanspraken overdragen aan de partij die de informatie heeft verstrekt.
- 24.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 24.8 De Opdrachtnemer handelt conform de AVG.

Artikel 25, Aansprakelijkheid

- 25.1 Indien de Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit de Raamovereenkomst, dan is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en moet hij de door Opdrachtgever geleden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, vergoeden.
- 25.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 25.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 25.4 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet-, onvolledige- of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. De 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 de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen om de gevolgen van de overmachtssituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 25.5 De aansprakelijkheid geldt voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, bestaande uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen, van deze Raamovereenkomst.
- 25.6 De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever, ook na het einde van een Opdracht, in elk opzicht vrijwaren van enige aansprakelijkheid die ontstaat doordat de Opdrachtnemer niet, niet meer of niet in voldoende mate beschikt over de vereiste vergunningen, dan wel wanneer de Opdrachtnemer verplichtingen die haar bij de wet zijn opgelegd niet of niet volledig nakomt.



- 25.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 25.8 Indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet inde nakoming van zijn verplichting(en) is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk voor de door de Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade.
- 25.9 De Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage bij de Raamovereenkomst is bijgevoegd.
- 25.10 De in dit artikel gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 26, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 26.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 26.2 In het geval één der Partijen, ook na schriftelijke aanmaning van de wederpartij, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van de genoemde voorwaarden en verplichtingen, is de wederpartij, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van de in gebreke blijvende partij te verhelpen, hetzij door derden te laten verhelpen. De in gebreke blijvende partij is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.
- 26.3 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één van de Partijen als zodanig worden beschouwd), die naar aanleiding van deze Raamovereenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door middel van overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het bevoegde arrondissement.
- 26.4 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 26.5 Wijzigingen in deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en goedgekeurd door beide Partijen.

ALDUS OVEREENGEKOMEN, IN TWEEVOUD OPGEMAAKT EN ONDERTEKEND TE ROSENDAAL, OP <datum>.

WVS

<Opdrachtnemer>

J.H.G. Koopman
Algemeen directeur

<Naam>
<Functie>



Bijlage 1, Prijsen

WVS:

<Opdrachtnemer>:



Bijlage 2, Dienstverleningsplan

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------



Bijlage 3, Plan van aanpak Social Return On Investment (SROI)



Bijlage 4, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------