Bijlage B – Concept RAAMOVEREENKOMST

Aanschaf van IT-hardware en bijbehorende dienstverlening

Stichting Lucas Onderwijs

En

[Opdrachtnemer]

Contractnummer	:	
Versie	:	0.1
Status	:	
Datum	:	

RAAMOVEREENKOMST

tussen

1. **Stichting Lucas Onderwijs**
gevestigd te **Den Haag**, hierna te noemen **"Opdrachtgever",** hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam en functie]

en

2. **[Opdrachtnemer]**
gevestigd te [**locatie**], handelsregisternummer [nummer] hierna te noemen "**Opdrachtnemer**", hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam en functie]

IN AANMERKING NEMENDE DAT:

- Opdrachtgever een Raamovereenkomst wenst af te sluiten voor Aanschaf van IT-hardware en bijbehorende dienstverlening;
- Opdrachtgever op [datum] een Europese aanbesteding is gestart ter zake van Aanschaf van IT-hardware en bijbehorende dienstverlening;
- Opdrachtnemer naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken voor [datum] een Inschrijving heeft gedaan;
- Opdrachtgever in de beoordelingsprocedure op basis van de Inschrijving op [datum] levering van de aanbestede diensten aan Opdrachtnemer heeft gegund;
- Opdrachtnemer bereid is om de Levering van IT-hardware en bijbehorende Dienstverlening, zoals bedoeld in bijlage 3, 4 en 5, uit te voeren ten behoeve van Opdrachtgever;

KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

Artikel 1: Definities

1.1 In deze Raamovereenkomst worden verschillende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in de Inkoopvoorwaarden of de 'Begrippenlijst' uit het Beschrijvend document en de Bijlagen van deze Raamovereenkomst.

1.2 Tenzij uit de context duidelijk anders blijkt, verwijst deze Raamovereenkomst naar artikelen en Bijlagen van deze Raamovereenkomst.

Artikel 2: Algemene bepalingen

2.1 Opdrachtgever legt hierbij de voorwaarden vast waaronder Opdrachtnemer voor de duur van deze Raamovereenkomst zal leveren aan Opdrachtgever een en ander overeenkomstig het Aanbestedingsstukken en de Inschrijving van Opdrachtnemer.

2.2 Opdrachtgever verbindt zich voor Producten en Dienstverlening geleverd door Opdrachtnemer conform deze Raamovereenkomst, de in Bijlage 6 vermelde prijzen en tarieven te betalen.

2.3 Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn zich er beiden van bewust dat de tijdige en juiste uitvoering van de verplichtingen onder deze Raamovereenkomst voor een adequate bedrijfsvoering van Opdrachtgever van essentieel belang is, en dat hiermee een zwaarwegend maatschappelijk belang gemoeid is.

Artikel 3: Toepasselijkheid

3.1 Op deze Raamovereenkomst zijn van toepassing de Inkoopvoorwaarden, een en ander voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst niet is afgeweken. Een exemplaar van deze Inkoopvoorwaarden is aan de Opdrachtnemer ter hand gesteld (Bijlage C van het Beschrijvend Document en bijgesloten bij deze Raamovereenkomst als Bijlage 6) en deze verklaart met de inhoud daarvan bekend te zijn.

De toepasselijkheid van algemene voorwaarden (in welke vorm dan ook) van de Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3.2 Opdrachtgever en Opdrachtnemer leggen operationele afspraken met betrekking tot de dienstverlening vast in een Service Level Agreement (SLA) inclusief Key Performance Indicators (KPI's) en een Dossier Afspraken en Procedure (DAP). Opdrachtnemer heeft een resultaatverplichting deze KPI's en bijbehorende normen te realiseren. Als deze KPI's en bijbehorende normen niet worden gerealiseerd, zullen tijdens de evaluatiegesprekken de mogelijke oorzaken en oplossingen worden besproken. Opdrachtgever en Opdrachtnemer finaliseren de door Opdrachtnemer bij inschrijving ingediende Service Level Agreement, DAP als onderdeel van de onboarding/intake. De SLA en het DAP dienen uiterlijk zes (6) weken na ingang van de Raamovereenkomst definitief te worden opgeleverd. De SLA (bijlage 8) en het DAP (Bijlage 9) zullen, na goedkeuring door Opdrachtgever, integraal onderdeel uitmaken van deze Raamovereenkomst.

3.3 De Bijlagen bij deze Raamovereenkomst vormen een onlosmakelijk en integraal onderdeel van deze Raamovereenkomst. Indien en voor zover de bepalingen van deze Raamovereenkomst afwijken van de bepalingen in de genoemde Bijlagen, prevaleren de bepalingen van de onderhavige Raamovereenkomst boven het in de Bijlagen gestelde, doch strekken niet verder dan een beperkte uitlegging van de afwijkingen toestaat.

3.4 Voor zover de documenten en/of de Algemene Inkoopvoorwaarden met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de volgende rangorde:

1 deze Raamovereenkomst;
2 Nota van inlichtingen II, d.d. [datum];
3 Nota van Inlichtingen I, d.d. [datum];
4 Beschrijvend document versie [x], d.d. [datum],
5 Programma van eisen, versie [x], d.d. [datum];
6 Overige bijlagen bij het beschrijvend document, d.d. [datum];
7 Algemene inkoopvoorwaarden GIBIT 2023;
8 Service Level Agreement, versie [x], d.d. [datum];
9 Dossier Afspraken en Procedures, versie [x], d.d. [datum];
10 Inschrijving van Opdrachtnemer, d.d. [datum];

Artikel 4: Prijsafspraken

4.1. Alle door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven, geldende uplift-percentages en leveringskosten staan vermeld in de Inschrijving van Opdrachtnemer (bijlage 10) en zijn van toepassing op alle onder deze Raamovereenkomst uit te voeren Opdrachten.

4.2. De overeengekomen prijzen is inclusief alle kosten, en luidt in Euro's.

4.3. De tarieven staan tot 1 januari 2026 onherroepelijk en onvoorwaardelijk vast. Vanaf 1 januari 2026 kunnen de tarieven als volgt worden gewijzigd.

4.4. Indexering van de prijzen vindt vanaf voornoemde datum éénmaal per jaar per 1 januari plaats op basis van de CBS-index Zakelijke en ICT-dienstverlening, IT-dienstverlening (J62), met peildatum (2015=100). Daarbij is het moment van bestellen bepalend en niet het moment van leveren.

4.5. De Opdrachtnemer dient de juistheid van de indexeringen onomstotelijk aan te tonen door minimaal de berekening, de herkomst van gebruikte indexcijfers en een opgave van de

voorgaande tarieven en de nieuwe tarieven op te geven bij de overkoepelend contractmanager van Stichting Lucas Onderwijs. Indien indexatieverzoeken niet geheel of gedeeltelijk aan de gestelde eisen voldoen, dan worden deze verzoeken niet in behandeling genomen en blijven de meest recente tarieven onverkort van kracht.

4.6. Wijzigingen in de tarieven mogen pas doorgevoerd worden na uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

4.7. Voor zover eenheidsprijzen en tarieven van aanvullende diensten niet in de Opdracht of de Raamovereenkomst zijn opgenomen, verplicht de Contractant zich ertoe voor aanvullende diensten werk uitsluitend marktconforme tarieven aan te bieden.

Artikel 5: Facturering en betaling

5.1. De vergoeding is verschuldigd vanaf:

a. De vergoeding van de eenmalige kosten voor beschikbaar stellen en inrichten van het bestelportaal (inclusief OCI AFAS-koppeling en het opzetten van de dienstverlening worden), zoals opgenomen in bijlage 10, in afwijking van artikel 11.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden, als volgt vergoed: Bij aanvang 50%, na acceptatie achteraf 50%.
b. De vergoeding voor servicekosten en doorlopende kosten, zoals opgenomen in bijlage 10, wordt maandelijks vooraf gefactureerd.
c. De vergoeding voor diensten:
    i. Het ophalen en gecertificeerd wipen van datadragende apparatuur;
    ii. Het afvoeren en vernietigen van datadragende apparatuur;
    iii. Onderzoekskosten m.b.t. eventuele reparatie van apparatuur;
    worden maandelijks achteraf gefactureerd.
d. De vergoeding voor de levering en bedrijfsklare oplevering van de Hardware of andere Producten conform het in de betreffende Opdracht tegen de overeengekomen prijzen, en met toepassing van de geldende uplift-percentages en leveringskosten, worden per bestelling/levering volledig achteraf gefactureerd. Elke factuur gaat vergezeld van een overzicht van de geleverde Producten en/of uitgevoerde Diensten.
e. De vergoeding voor de bulklevering en bedrijfsklare oplevering van de Hardware of andere Producten conform het in de betreffende Opdracht tegen de overeengekomen prijzen, en met toepassing van de geldende uplift-percentages en leveringskosten, worden alsvolgt vergoed: Bij bestelling 50% vooraf, na acceptatie achteraf 50%. Elke factuur gaat vergezeld van een overzicht van de geleverde Producten en/of uitgevoerde Diensten.

5.2. De vergoedingen zoals bedoeld in artikel 5.1 lid a en lid b dienen te worden gefactureerd aan Stichting Lucas Onderwijs. Voor de overige vergoedingen, zoals bedoeld in artikel 5.1 lid c en lid d dienen te worden gefactureerd aan de School welke de Levering of Diensten heeft aangevraagd.

5.3. Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer:

a. naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer en KvK-nummer van de Contractant;
b. het factuuradres van (de betreffende School van) Lucas Onderwijs;
c. het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW.

5.4. Op eerste verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verdere schriftelijke bescheiden ter beschikking ter onderbouwing van een factuur.

5.5. Opdrachtgever zal een ontvangen factuur binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur betalen door overmaking van het verschuldigde bedrag op een door Opdrachtnemer opgegeven bankrekeningnummer, mits de factuur onbetwist is en de Prestatie van de overeengekomen Dienstverlening door Opdrachtgever is geaccepteerd.

5.6. Opdrachtgever is gerechtigd de betaling (gedeeltelijk) op te schorten, indien Opdrachtgever een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming in de Levering van Hardware/Producten of uitvoering van de overeengekomen Dienstverlening constateert, voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt.

5.7. Opdrachtgever is steeds gerechtigd om eventuele opeisbare vorderingen op de Opdrachtnemer te verrekenen met openstaande facturen van de Contractant.

5.8. Betaling van een factuur houdt geen afstand in van enig recht van Lucas Onderwijs en ontslaat de Opdrachtnemer niet van enige garantieverplichting en/of aansprakelijkheid zoals deze voortvloeit uit de tussen partijen gesloten Raamovereenkomst.

Artikel 6: Overdracht rechten en verplichtingen

6.1 Opdrachtnemer zal de rechten en de verplichtingen die voor hem uit deze Raamovereenkomst voortvloeien noch geheel, noch gedeeltelijk aan derden overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

6.2 Toestemming van Opdrachtgever, zoals hiervoor bedoeld, ontslaat Opdrachtnemer niet van zijn verplichtingen uit de Raamovereenkomst.

Artikel 7: Ontbinding van de Raamovereenkomst

7.1 In aanvulling op het bepaalde in artikel 24 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, is Opdrachtnemer, indien hij één of enige van zijn verplichtingen uit hoofde van de Raamovereenkomst, niet tijdig of niet naar behoren nakomt, alsmede in geval van zijn faillissement of surséance van betaling en in geval van stillegging of liquidatie of enige daarmee vergelijkbare toestand van de onderneming van Opdrachtnemer, van rechtswege in gebreke en heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst eenzijdig geheel of gedeeltelijk te beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtnemer en/of zijn betalingsverplichtingen op te schorten en/of uitvoering van de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden op te dragen, onverminderd het recht van Opdrachtgever op schadevergoeding.

7.2 Alle vorderingen, die de andere Partij in de in het eerste lid genoemde gevallen op de Partij in gebreke mocht hebben of verkrijgen, zullen terstond en ten volle opeisbaar zijn.

7.3 Indien na het sluiten van deze Raamovereenkomst redelijkerwijs komt vast te staan dat de Raamovereenkomst, gezien haar inhoud in strijd is met het aanbestedingsrecht, is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst dienovereenkomstig aan te passen of te ontbinden zonder dat Opdrachtnemer in dat geval op enigerlei wijze, jegens Opdrachtgever aanspraak kan maken op vergoeding van enige schade of gederfde winst, hoe ook genaamd.

Artikel 8: Duur en wijzigingen

8.1 Deze Raamovereenkomst is aangegaan voor de duur van 24 maanden, beginnend op [datum] en derhalve eindigend op [datum]. Opdrachtgever heeft het recht om deze Raamovereenkomst, met een periode van maximaal tweemaal 12 maanden tegen gelijke voorwaarden te verlengen.

8.2 Jaarlijks zal de wijze van uitvoering van de Raamovereenkomst en SLA door Opdrachtnemer door Opdrachtgever worden geëvalueerd. Opdrachtnemer zal daaraan de redelijkerwijs benodigde medewerking kosteloos verlenen.

8.3 Indien gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst behoefte ontstaat aan leveringen/diensten zoals:
Er binnen de uitgevraagde categorieën zoals gespecificeerd in Bijlage A functionele behoeftes kunnen veranderen, en hiermee het kernassortiment ook. Hiertoe kunnen er nieuwe lijnen of types hardware worden toegevoegd binnen deze productcategorieën, dan verstrekt Opdrachtgever optionele diensten via een offerteaanvraag onder de Raamovereenkomst. In een offerteaanvraag stelt Opdrachtgever (kwaliteits)eisen ten aanzien van de optionele Producten (hardware). De Opdrachtnemer stelt een offerte op, waarbij de specificaties uit de offerteaanvraag, en de (uur)tarieven, met toepassing van de geldende uplift-percentages/kortingspercentages en leveringskosten zoals genoemd in de Raamovereenkomst, en aangeboden in de Inschrijving, en voor zover relevant, worden overgenomen. De Opdrachtgever is niet verplicht om de optionele Producten af te nemen.

8.4 Indien gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de organisatie van Opdrachtgever

krimpt of wordt uitgebreid, bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, door het afstoten van Scholen en/of Locaties of door de toetreding van nieuwe Scholen tot Stichting Lucas Onderwijs of door de overname, uitbreiding of nieuwbouw van Locaties, , Scholen en/of Locaties worden verwijderd uit of toegevoegd aan de Raamovereenkomst. De bepalingen uit de Raamovereenkomst zijn in dat geval tevens van toepassing op deze nieuwe Scholen en/of Locaties.

8.5 De maximaal verlengde Raamovereenkomst kan één of meerdere keren worden uitgebreid met een looptijd van in totaal maximaal 12 maanden als overbruggingsperiode naar een te sluiten overeenkomst op basis van een volgende/nieuwe Europese aanbesteding, indien het door omstandigheden (vertraging in het proces die niet aan de Aanbestedende dienst te wijten is) niet mogelijk is om voor het einde van de looptijd een nieuwe overeenkomst te sluiten.

Artikel 9: Nadere opdrachtverstrekking

9.1 Opdrachtgever kan Nadere Opdrachten (bestellingen) onder de Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer verstrekken.

9.2 Opdrachtgever stelt, in overleg met Opdrachtnemer en op basis van het aanbod zoals opgenomen in bijlage 10, tijdens de implemenatiefase, een (Kern)assortiment vast. De stafafdeling Informatiebeheer (IB) van Opdrachtgever treedt hierbij op als adviseur richting scholen, en is verantwoordelijk voor de catalogus samenstelling in afstemming met vertegenwoordigers vanuit PO en VO. Opdrachtnemer dient, na goedkeuring door Opdrachtgever, het overeengekomen Kernassortiment via een digitaal bestelportaal aan te bieden aan (Bestellers van) Opdrachtgever.

9.3 Indien gedurende looptijd van de Raamovereenkomst functionele behoeftes wijzigen, dan is Opdrachtgever gerechtigd om het (Kern)assortiment te wijzigen. Opdrachtgever zal in dit geval een uitvraag doen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal een advies en aanbod doen voor deze zogenoemde 'specials' of voor een herijking van het (Kern)assortiment. Na ontvangst van een aanbod zal Opdrachtgever het aanbod beoordelen, aan de hand van de toelichting van het nut van het gevraagde Product, inclusief de opties met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Opdrachtgever is niet verplicht om de voorgestelde Product(en) op te nemen in het (Kern)assortiment, dan wel de Product(en) af te nemen.

9.4 Opdrachtgever is gerechtigd om, indien naar aanleiding van een uitvraag, zoals bedoeld onder artikel 9.3, geen aanbod wordt ontvangen of geen aanbod wordt ontvangen die aan de gestelde eisen voldoet, buiten de Raamovereenkomst soortgelijke producten in te kopen, die vallen onder de reikwijdte van de Raamovereenkomst. Soortgelijke producten worden in dat geval dus ingekocht zonder gebruikmaking van een aanvraag onder de Raamovereenkomst en (mogelijk) bij andere aanbieders dan met wie Opdrachtgever een Raamovereenkomst heeft gesloten.

9.5 Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om bij grote bestellingen (bulkbestellingen) een minicompetitie uit te voeren onder de leveranciers van de geselecteerde A-merken zoals opgenomen in bijlage 10. Deze verzoeken zullen uitsluitend verlopen via afdeling IB van Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen in overleg de te hanteren opdrachtomvang voor bulkbestellingen nader vastleggen. Aan het verkrijgen van een uitvraag voor minicompitie zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. Opdrachtnemer zal bij bulkbestellingen uit het (Kern)assortiment of specials middels een minicompititie, een offerte uitvragen bij de leveranciers van de geselecteerde A-merken zoals bedoeld in bijlage 10. Op basis van het gunningscriterium 'laagste prijs' zal de beste aanbieding worden geselecteerd.

Artikel 10: Bepalingen ter zake van de uitvoering van de Opdrachten

10.1 Bij het uitvoeren van de Opdracht(en) zal Opdrachtnemer ten minste voldoen aan de mate van zorgvuldigheid die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam leverancier onder vergelijkbare omstandigheden en vergelijkbare contractuele voorwaarden mag worden geëist. Opdrachtnemer garandeert dat de Producten en de (resultaten van de) Diensten te allen tijde tijdig zullen worden geleverd en zullen voldoen aan de daarop van toepassing

zijnde wet- en regelgeving, de specificaties en, als deze strenger dan wel meeromvattend zijn, de specificaties en eisen gesteld in de overige tot de Raamovereenkomst behorende documenten. Opdrachtgever garandeert voorts dat de Producten volledig geschikt zijn voor het doel waarvoor zij bestemd zijn en vrij zijn van Gebreken en dat gedurende de duur van een Raamovereenkomst voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar blijft voor de uitvoering van de Diensten.

10.2 Onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om tijdig te presteren zal, indien de uitvoering van een Opdracht op enig moment vertraging dreigt te gaan ondervinden dan wel heeft ondervonden, Opdrachtnemer daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Opdrachtgever mededeling doen, waarbij zij de oorzaak van de vertraging aangeeft, alsmede de door Opdrachtnemer voorgestelde maatregelen om de vertraging ongedaan te maken dan wel verdere vertraging te voorkomen.

10.3 De kosten die zijn gemaakt om de vertraging te voorkomen c.q. te beëindigen, komen voor rekening en risico van Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtnemer aantoont dat de (dreigende) vertraging geheel of gedeeltelijk te wijten is aan dan wel voor risico komt van Opdrachtgever, in welk geval Opdrachtgever (een evenredig deel van) voornoemde kosten zal dienen te vergoeden aan Opdrachtnemer.

10.4 Alle in de Raamovereenkomst, waaronder het Programma van Eisen (bijlage 5), vastgestelde termijnen zijn fataal. Indien een van de hiervoor bedoelde termijnen door Opdrachtnemer wordt overschreden brengt dit haar van rechtswege in verzuim. Eventuele door Opdrachtnemer verschuldigde kortingen (hoe ook genaamd) wegens termijnoverschrijding laten de overige verplichtingen van Opdrachtnemer onverlet, waaronder de verplichting om de verbintenissen uit de Raamovereenkomst na te komen en de verplichting om de als gevolg van enige termijnoverschrijding door Opdrachtgever geleden en te lijden schade te vergoeden.

10.5 Opdrachtnemer verbindt zich ertoe om afval en restproducten die ontstaan bij de uitvoering van een Opdracht, steeds overeenkomstig de meest actuele wet- en regelgeving te verwerken dan wel af te (doen) voeren, indien hergebruik daarvan niet mogelijk of toegestaan is.

10.6 Onverminderd de overige verplichtingen van Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer verplicht te bewerkstelligen dat:

a. de (resultaten van de) Diensten gedurende de gehele looptijd van de betreffende Opdracht, en zoveel langer als redelijkerwijs noodzakelijk, beantwoorden aan de eisen gesteld in de Raamovereenkomst en de betreffende Opdracht;
b. zij gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst voldoet aan de geschiktheidseisen zoals opgenomen in het Beschrijvend Document en zoals eventueel gewijzigd bij de Nota's van Inlichtingen;
c. zij alle ingevolge de Raamovereenkomst vereiste certificeringen zal hebben verkregen bij aanvang van de Raamovereenkomst en zal behouden gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst. Opdrachtnemer zal vóór het verstrijken van de looptijd van een bij aanvang van de Raamovereenkomst aan haar afgegeven certificaat zorgen voor een nieuwe certificering volgens de meest recente norm. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer onverwijld afschriften van de aan haar afgegeven certificaten aan Opdrachtgever verstrekken.

Handelen of nalaten in strijd met bovenstaande verplichtingen brengt Opdrachtnemer van rechtswege in verzuim. Opdrachtnemer verbindt zich ertoe al datgene te doen dat redelijkerwijs van haar gevergd kan worden ter voorkoming en beperking van de schade die voortvloeit of kan voortvloeien uit het handelen of nalaten in strijd met bovenstaande verplichtingen en/of overige verplichtingen uit hoofde van de Raamovereenkomst.

10.7 Opdrachtnemer is gedurende de duur van de Raamovereenkomst gehouden om continu bij te dragen aan het verbeteren van de Diensten. Het doorvoeren van verbeteringen is onderdeel van de Raamovereenkomst en zal daarmee geen wezenlijke wijziging van de aanbestede opdracht tot gevolg hebben. Verbeteringen en/of wijzigingen in de Dienstverlening mogen niet eerder worden doorgevoerd dan na te zijn goedgekeurd door Opdrachtgever.

Bepalingen ter zake van de levering van Hardware

10.8 Levering van de Producten geschiedt op de in de betreffende opdracht aangegeven leveringsdatum of -data, of binnen de overeengekomen leveringstermijn, op het door Opdrachtgever opgegeven afleveringsadres. De eigendom van de op grond van de Raamovereenkomst aan Opdrachtgever geleverde Producten gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop de Producten aan Opdrachtgever dan wel aan de betreffende Gebruiker is afgeleverd, met terzijdestelling van eventuele aanspraken op eigendomsvoorbehoud. Opdrachtnemer garandeert dat het volledige en onbezwaarde eigendom van de Producten wordt overgedragen. Het risico van schade aan en/of verlies van de Producten berust tot het moment van aflevering bij Opdrachtnemer. Ingeval van schade en/of verlies heeft Opdrachtgever recht op kosteloze vervanging van de verloren gegane of beschadigde zaak.

10.9 Opdrachtnemer garandeert voor de duur van twaalf (12) maanden na aflevering (dan wel de door de fabrikant gehanteerde garantietermijn, indien deze langer is) dat Gebreken in de Producten voor rekening van Opdrachtnemer zullen worden verholpen. Opdrachtnemer zal op eerste verzoek van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een (1) week de betreffende component(en) herstellen of vervangen, onverminderd de overige aan Opdrachtgever toekomende rechten uit hoofde van de Raamovereenkomst of de wet. Indien een component ingevolge dit Artikel wordt vervangen, begint een nieuwe garantietermijn van twaalf (12) maanden te lopen. Indien Opdrachtnemer van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen, omdat een niet werkende functie of een niet werkende component niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen of omdat een Gebrek te wijten zou zijn aan een niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaak, rust de bewijslast ter zake op Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer niet tijdig voldoet aan haar verplichting tot het verhelpen van een Gebrek is Opdrachtgever, onverminderd haar verdere rechten, gerechtigd dit Gebrek na voorafgaande schriftelijke kennisgeving op kosten van Opdrachtnemer door een derde te laten verhelpen. Opdrachtnemer is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen. In dat geval is Opdrachtnemer verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken.

10.10 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever voorzien van documentatie ten aanzien van de Producten. De documentatie dient een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving te geven van de (werking van de) Producten en de functionaliteiten daarvan en dient Opdrachtgever in staat te stellen om de Hardware te (laten) beheren en de Gebruikers in staat te stellen om op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Producten gebruik te maken. De documentatie dient tijdig te worden verstrekt, voor of tegelijk met de levering van de Producten. Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat de door haar geleverde documentatie zo spoedig mogelijk op haar kosten zal worden vervangen of aangepast, indien op enig tijdstip tijdens het gebruik van de Producten door Opdrachtgever mocht blijken dat de documentatie onjuiste informatie bevat of onvolledig is.

10.11 Opdrachtnemer zal de Hardware configureren en daarop desgevraagd de software installeren conform de daartoe door Opdrachtgever te geven instructies.

Beveiligingseisen met betrekking tot de eigenschappen van de Producten

10.12 Een Product is zodanig ontworpen, ontwikkeld en geproduceerd dat deze een passend cyberbeveiligingsniveau op basis van de risico's waarborgt.

10.13 Een Product wordt geleverd zonder bekende kwetsbaarheden die kunnen worden uitgebuit.

10.14 Een Product moet:

a. worden geleverd met een standaard beveiligde configuratie, met inbegrip van de mogelijkheid om het product in zijn oorspronkelijke toestand te herstellen;
b. zorgen voor bescherming tegen ongeoorloofde toegang door middel van passende controlemechanismen, met inbegrip van maar niet beperkt tot authenticatie-, identiteits- of toegangsbeheersystemen;
c. de vertrouwelijkheid van opgeslagen, verzonden of anderszins verwerkte persoonsgegevens of andere gegevens beschermen, bijvoorbeeld door relevante inactieve gegevens of gegevens in overdracht met behulp van geavanceerde mechanismen te versleutelen;
d. de integriteit van opgeslagen, verzonden of anderszins verwerkte gegevens, persoonsgegevens of andere gegevens, commando's, programma's en configuraties

beschermen tegen manipulatie of wijziging die niet door de gebruiker is toegestaan, en melding maken van beschadiging;
e. uitsluitend persoons- of andere gegevens verwerken die adequaat, relevant en beperkt zijn tot wat noodzakelijk is met betrekking tot het beoogde gebruik van het product ("gegevensminimalisatie");
f. de beschikbaarheid van essentiële functies beschermen, met inbegrip van de weerbaarheid tegen en de beperking van denial-of-service aanvallen;
g. de eigen negatieve impact op de beschikbaarheid van diensten die door andere apparaten of netwerken worden geleverd, tot een minimum beperken;
h. worden ontworpen, ontwikkeld en geproduceerd om kwetsbaarheden voor aanvallen, met inbegrip van externe interfaces, te beperken;
i. worden ontworpen, ontwikkeld en geproduceerd om de gevolgen van een incident te beperken met behulp van passende mechanismen en technieken om uitbuiting te beperken;
j. veiligheidsgerelateerde informatie verstrekken door relevante interne activiteiten, met inbegrip van de toegang tot of wijziging van gegevens, diensten of functies te registreren en/of te monitoren;
k. ervoor zorgen dat kwetsbaarheden kunnen worden aangepakt door middel van beveiligingsupdates, onder meer, indien van toepassing, door middel van automatische updates en de kennisgeving van beschikbare updates aan Gebruikers.

Informatie en instructies voor de Gebruikers

10.15 Een Product gaat ten minste vergezeld van:
a. de naam, geregistreerde handelsnaam of geregistreerde merknaam van de fabrikant, en het postadres en het e-mailadres waarop contact met de fabrikant kan worden opgenomen, op het product, of wanneer dit niet mogelijk is, op de verpakking van het product of in een bij het product gevoegd document;
b. het contactpunt waar informatie over kwetsbaarheden op het gebied van cyberbeveiliging van het product kan worden gemeld en ontvangen;
c. de correcte identificatie van het type, de partij, de versie of het serienummer of een ander element aan de hand waarvan het product kan worden geïdentificeerd en de bijbehorende instructies en gebruikersinformatie;
d. het beoogde gebruik, met inbegrip van de door de fabrikant geboden beveiligingsomgeving, alsmede de essentiële functies en informatie over de beveiligingseigenschappen van het product;
e. elke bekende of voorzienbare omstandigheid die verband houdt met het gebruik van het product overeenkomstig het beoogde doel ervan of in een situatie van redelijkerwijs voorzienbaar verkeerd gebruik, die tot significante cyberbeveiligingsrisico's kan leiden;
f. indien van toepassing, het internetadres waarop de EU-conformiteitsverklaring kan worden geraadpleegd;
g. het soort technische beveiligingsondersteuning dat door de fabrikant wordt aangeboden en tot wanneer deze wordt verleend, ten minste tot wanneer Gebruikers kunnen verwachten dat zij beveiligingsupdates ontvangen;
h. gedetailleerde instructies of een internetadres met betrekking tot dergelijke gedetailleerde instructies en informatie over:
    i. de nodige maatregelen tijdens de eerste inbedrijfstelling en gedurende de hele levensduur van het product om een veilig gebruik ervan te waarborgen;
    ii. hoe veranderingen in het product van invloed kunnen zijn op de beveiliging van gegevens;
    iii. hoe veiligheidsrelevante updates kunnen worden geïnstalleerd;
    iv. de veilige buitenbedrijfstelling van het product, met inbegrip van informatie over de wijze waarop gebruikersgegevens veilig kunnen worden verwijderd.

Artikel 11: Escalatiemodel en Toepasselijk recht

11.1 Minimaal één keer per maand wordt overleg gevoerd tussen de operationeel verantwoordelijke van Opdrachtnemer en Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen. Minimaal vier keer per jaar wordt overleg gevoerd tussen de tactisch verantwoordelijken van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Minimaal één keer per jaar wordt overleg gevoerd tussen de strategisch verantwoordelijken van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

11.2 Elk geschil dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Raamovereenkomst zal in eerste instantie worden verwezen naar de vertegenwoordigers van de Partijen (Niveau 1) en wordt direct tot overleg overgegaan, tenzij anders overeengekomen.

11.3 Indien het geschil in die vergadering niet is opgelost, zal het geschil worden verwezen naar Niveau 2 en dient de vergadering bijeen te komen binnen vijf (5) werkdagen na verwijzing om te trachten het geschil op te lossen. Indien het geschil niet wordt opgelost bij die vergadering, zal de verwijzing naar een hoger niveau doorgaan, met dezelfde maximale tussentermijn, naar uiteindelijk Niveau 3.

11.4 Indien het onopgeloste geschil invloed heeft op de uitvoering van de Raamovereenkomst, zullen Partijen zich beide tot het uiterste inspannen om de verstreken tijd tot een minimum te beperken door een oplossing voor het geschil te bereiken.

11.5 De verwijzingsniveaus zijn:

Niveau	Opdrachtnemer	Opdrachtgever
1	[aanvullen door Opdrachtnemer]	[aanvullen]
2	[aanvullen door Opdrachtnemer]	[aanvullen]
3	[aanvullen door Opdrachtnemer]	[aanvullen]

11.6 Indien één van bovenstaande functionarissen niet in staat is de vergadering bij te wonen, mag een vervanger deze bijwonen, op voorwaarde dat die vervanger tenminste dezelfde anciënniteit zal bezitten en bevoegd is het onopgeloste geschil op te lossen.

11.7 Elk der Partijen zal zich naar redelijkheid inspannen om een oplossing door onderhandeling te bereiken door middel van bovenstaande escalatieprocedure. De specifieke vorm van een dergelijke oplossing wordt overgelaten aan het redelijke goeddunken van het relevante managementniveau, maar mag de voorbereiding en overlegging van verklaringen van feiten of van stellingname omvatten.

11.8 Partijen zullen ter bespreking die in het kader van deze procedure wordt gehouden, een schriftelijk verslag opstellen. In dit verslag worden de actiepunten vastgelegd die nodig zijn om tot een oplossing te komen, wie waarvoor verantwoordelijk is en binnen welk tijdskader dit moet plaatsvinden. Ten tijde van de bespreking wordt door Opdrachtnemer een schriftelijk verslag van die bespreking gemaakt, waarna Opdrachtgever het recht heeft op- en aanmerkingen op het verslag te leveren alvorens het door beide Partijen goedgekeurd wordt. Goedgekeurde verslagen dienen in tweevoud door beide Partijen getekend te worden, waarna elke Partij één exemplaar van het verslag krijgt.

11.9 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Indien de bovenstaande escalatieregeling niet tot een oplossing van het geschil leidt, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag, onverlet het recht van elk der Partijen om tijdens de loop van de regeling een rechtsprocedure te beginnen tot behoud van enig wettelijk recht of verhaal, of ter bescherming van enig intellectueel eigendomsrecht of recht op bedrijfsgeheim.

Artikel 12: Geheimhouding

12. 1 Alle in deze Raamovereenkomst en de Bijlagen vastgelegde afspraken zijn vertrouwelijk en dienen ook als zodanig behandeld te worden. Zonder toestemming van Opdrachtgever mag er geen informatie uit deze stukken openbaar worden gemaakt. Ook mag de naam van Opdrachtgever niet zonder toestemming van Opdrachtgever als referentie gebruikt worden.

Artikel 13: Exitplan

13.1 In aanvulling op artikel 26 van de Inkoopvoorwaarden stelt Opdrachtnemer binnen een half jaar (zes (6) maanden) na ingangsdatum van deze Raamovereenkomst een exitplan op. In het Exitplan wordt minimaal gewaarborgd dat zodra de dienstverlening wordt beëindigd en/of overgedragen wordt aan Opdrachtgever of een derde partij, de continuïteit gewaarborgd is. Hierin zijn de volgende zaken minimaal vereist:

a. Medewerkingsverplichting inclusief Inzage mogelijkheid voor de nieuwe leverancier;

b. Kundig personeel beschikbaar;
c. Overdracht informatie/documentatie
d. Werkafspraken ;
e. Processen;
f. Locatie werkzaamheden;
g. Registratie van middelen;
h. Tickets (inclusief commentaren van 1e / 2e/3e lijns);
i. Wachtwoorden en inlognamen;
j. Uitgevoerde changes en vastlegging hiervan;
k. SLA eisen tijdens exit, ook rekening houdend met langzame afbouw van de dienst (o.b.v. P*Q);
l. Tijdspad;
m. Dit plan wordt ten slotte per jaar gereviewd en bijgewerkt op basis van de laatste stand van zaken.

13.2 De werkzaamheden zullen worden verricht tegen de tegen de in de Inschrijving (bijlage 6) bepaalde tarieven.

Artikel 14: Boeteregeling

14.1 Bij aantoonbare en toerekenbare wanprestatie door Opdrachtnemer heeft Opdrachtgever het recht om maximaal een maandfactuur vast te houden totdat alles (binnen het overeengekomen tijdskader zoals bedoeld in artikel 9.8 is hersteld. Indien dit niet is gebeurd zal, een deel van, de maandfactuur van betreffende maand niet worden betaald.

14.2 Met duidelijk aantoonbare en toerekenbare wanprestatie wordt door Opdrachtgever onder meer bedoeld wanneer de afgesproken actiepunten (waar Opdrachtnemer voor verantwoordelijk is), bedoeld in artikel 9.4, niet binnen het afgesproken tijdskader zijn behaald.

Aldus opgemaakt en ondertekend in tweevoud,

Getekend voor Opdrachtgever	**Getekend voor Opdrachtnemer**
Handtekening	Handtekening **[Opdrachtnemer]**
Naam	Naam **[Naam]**
Functie	Functie **[Functie]**

BIJLAGEN

De Bijlagen zijn digitaal verstrekt op [datum], hetgeen middels ondertekening van de Raamovereenkomst wordt bevestigd.

2. Nota van inlichtingen II, d.d. [datum];
3. Nota van Inlichtingen I, d.d. [datum];
4. Beschrijvend document [invullen] versie [x], d.d. [datum],
5. Programma van eisen, versie [x], d.d. [datum];
6. Overige bijlagen bij het beschrijvend document, d.d. [datum];
7. Algemene inkoopvoorwaarden GIBIT 2023;
8. Service Level Agreement, versie [x], d.d. [datum];
9. Dossier Afspraken en Procedures, versie [x], d.d. [datum];
10. Inschrijving van Opdrachtnemer, d.d. [datum];