

Bijlage 8 | Concept Raamovereenkomst

Hardware

Patijnenburg

—

<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,	Algemeen	6
Artikel 6,	Apparatuur	6
Artikel 7,	Garantie	8
Artikel 8,	Helpdesk	9
Artikel 9,	Portal en bestellingen	10
Artikel 10,	Leveringen en installatie	10
Artikel 11,	Communicatie en evaluatie	11
Artikel 12,	Managementinformatie	12
Artikel 13,	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	12
Artikel 14,	Service Level Agreement (SLA)	13
Artikel 15,	Prijzen	13
Artikel 16,	Facturering en betalingsvoorwaarden	14
Artikel 17,	Klachtenregeling	15
Artikel 18,	Overige verplichtingen	15
Artikel 19,	Controle	15
Artikel 20,	Geheimhouding	16
Artikel 21,	Aansprakelijkheid	16
Artikel 22,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen	17
Bijlage 1,	Prijzen	19
Bijlage 2,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer	20
Bijlage 3,	Dienstverleningsplan	21
Bijlage 4,	Service Level Agreement (SLA)	23
Bijlage 5,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever	24

DE ONDERGETEKENDEN

1. Patijnenburg, gevestigd en kantoorhoudend te 2671 CN Naaldwijk aan de Ambachtstraat 10, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, de heer R. van Diemen, hierna te noemen “Opdrachtgever”;
2. <naam opdrachtnemer>, gevestigd en kantoorhoudend te <postcode plaatsnaam> aan de <straatnaam>, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, <de heer/mevrouw> <voorletters achternaam>, hierna te noemen “Opdrachtnemer”;

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen “Partijen”.

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

1. Opdrachtgever wil Hardware inkopen.
2. In het kader van het project “Hardware” heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Hardware.
3. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
4. Op 18 maart 2025 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk <invullen>, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2025-202.
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 de Hardware levert.
8. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Hardware 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:

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;
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Bijlagen:	De Bijlagen 1 t/m 5, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Hardware:	Producten bestaande uit de productgroepen computer en randapparatuur, mobiele apparaten, opslagapparatuur, netwerkapparatuur, randapparatuur en invoerapparaten, audiovisuele apparatuur, embedded systemen en IoT-apparatuur.
Opdracht:	Het leveren van Hardware;
Opdrachtgever:	Patijnenburg;
Opdrachtnemer:	<invullen>;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Raamovereenkomst:	Deze overeenkomst, waarin de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen;
Service Level Agreement (SLA):	Aanvullend bij de Raamovereenkomst. In de Service Level Agreement worden de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgelegd omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Het onderwerp van de Raamovereenkomst is het leveren van Hardware, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1. Bestek Hardware, 2025-202, 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. Aanbestedingsdocumenten, inclusief alle Bijlagen;
 5. Inschrijving Opdrachtnemer.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 De Opdrachtgever kan in het kader van deze Raamovereenkomst aan de Opdrachtnemer Opdrachten tot het uitvoeren van de in deze Raamovereenkomst vastgelegde werkzaamheden 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 augustus 2025 en wordt aangegaan voor een periode van 4 jaar tot en met 31 juli 2029.
- 4.2 Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever 1 keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van 2 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.
- 4.3 De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 600.000,- exclusief btw. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst eerder te beëindigen middels schriftelijke opzegging, zonder inachtneming van een opzegtermijn, onder verwijzing naar deze bepaling en een nieuwe aanbesteding te starten.
- 4.4 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.

- 4.5 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 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
- 4.6 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, Algemeen

- 5.1 De Opdrachtnemer is ISO27001 gecertificeerd.
- 5.2 De Opdrachtnemer draagt zorg voor- en is verantwoordelijk voor de levering van Hardware en de daarbij behorende diensten. De Opdrachtnemer is verplicht om de Opdracht op een zo efficiënt mogelijke wijze uit te voeren.
- 5.3 De Opdrachtnemer stelt zich als een proactieve partner van Opdrachtgever op.

Artikel 6, Apparatuur

- 6.1 Onder Hardware wordt verstaan:
1. Computers en randapparatuur
 - Desktops en laptops
 - Servers en datacenters
 - Werkstations
 - Thin clients
 2. Mobiele apparaten
 - Smartphones
 - Tablets
 - Wearables
 3. Opslagapparatuur
 - Harde schijven (HDD, SSD)

- Externe harde schrijven
- NAS (Network Attached Storage)
- Flashdrives (USB-sticks, SD-kaarten)
- 4. Netwerkkaparaatuur
 - Routers en modems
 - Switches en hubs
 - Access points (Wifi)
 - Firewalls en beveiligingsapparatuur
 - Glasvezel- en netwerkkabels
- 5. Randapparatuur en invoerapparaten
 - Toetsenborden en muizen
 - Printers en scanners
 - Webcams en microfoons
 - Headsets en luidsprekers
 - Barcode- en RFID-scanners
 - bekabeling
- 6. Audiovisuele apparatuur
 - Monitoren en projectoren
 - TV-schermen en digitale borden
 - Videoconferentiesystemen
- 7. Embedded systemen en IoT-apparaten
 - Smart home-apparaten (bijv. slimme thermostaten, camera's)
 - Industriële controllers en sensoren
 - Raspberry PI, Arduino en andere ontwikkelborden

6.2 Alle apparatuur, die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden geleverd, betreffen A-merken en voldoen aan de volgende eisen:

- De apparatuur is nieuw, en bedoeld voor de Nederlandse markt.
 - ✓ Refurbished apparatuur enkel op verzoek.
- De apparatuur is geschikt voor een zakelijke omgeving.
- Alle apparatuur moeten binnen het Microsoft Windows 11 platform vallen en compatible zijn met ESET
- Alle apparatuur moet kunnen koppelen met minimaal Thunderbolt 3, USB-C interface
- Alle apparatuur moet kunnen communiceren met smart-TV's stand 2024 en dit nog minimaal 5 jaar kunnen ondersteunen.
- Systemen moeten voorzien zijn van WiFi kaarten Intel, dit ivm de compatibiliteit met ander toepassingen.
- Voldoet aan de Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.

6.3 De Opdrachtnemer houdt zich aan de wensen en eisen van de verantwoordelijke voor het ICT-beheer van de Opdrachtgever.

6.4 In het geval de Opdrachtnemer overgaat tot de aanschaf van Apple producten (ook refurbished), dan draagt de Opdrachtnemer zorgt voor de DEP-registratie.

6.5 In het geval de Opdrachtnemer overgaat tot de aanschaf van Samsung producten (ook refurbished), dan draagt de Opdrachtnemer zorgt voor de Knox-registratie.

Patijnenburg:	<Opdrachtnemer>:
---------------	------------------

- 6.6 De volgende diensten worden door de Opdrachtnemer uitgevoerd en maken daarmee onderdeel uit van de Opdracht:
- demo-apparatuur aanbieden;
 - checken compatibiliteit aangeboden apparatuur op basis van de MS Autopilot Intune specificaties;
 - DOA-controle;
 - Bundelen van orders (werkplek + accessoires);
 - Lijst aanleveren ten behoeve van CMDB voor Opdrachtgever;
 - Aanleveren van Hashcodes voor Intune van Microsoft;
 - Adviseren over nieuwe producten, op basis van best practices uit het veld bij vergelijkbare organisaties.
- 6.7 De Opdrachtnemer is niet gerechtigd het de in de inschrijving aangeboden Hardware te wijzigen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens uitzonderingen dat bijvoorbeeld een product niet meer leverbaar / 'end of life' is. Hierbij stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hier minimaal 3 maanden van tevoren over op de hoogte, behoudens Apple producten. In dat geval wordt een (minimaal gelijkwaardig) alternatief ter goedkeuring aan de Opdrachtgever aangeboden. Een alternatief moet daarnaast een zoveel mogelijk vergelijkbare prijs hebben als het product dat dit alternatief vervangt.
- 6.8 Op basis van een financieel- of kwalitatief voordeel kan de inschrijving aangeboden Hardware ook gewijzigd worden. Hierbij wordt een alternatief wederom ter goedkeuring aan de Opdrachtgever aangeboden. Wanneer de Opdrachtnemer noodzakelijkerwijs wijzigingen zal moeten doorvoeren met betrekking tot de inschrijving aangeboden Hardware, dan zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover informeren, minimaal 2 maanden van tevoren.
- 6.9 Bij de selectie van een alternatief/nieuw/opvolgend product levert de Opdrachtnemer kosteloos testmodellen van meerdere types, wanneer dit wordt gewenst door de Opdrachtgever. Hiermee wordt een compatibiliteitstest (proof of concept) uitgevoerd. Mocht een product/apparaat niet compatible zijn, dan neemt de Opdrachtnemer het product kosteloos terug, waarna deze (kosteloos) een nieuwe testmodel aanbiedt. De Opdrachtgever bepaalt of een nieuw en getest product daadwerkelijk wordt afgenomen, of niet.
- 6.10 Wanneer de Opdrachtgever dit wenst, ondersteunt de Opdrachtnemer bij het verzorgen van productdemonstraties door fabrikanten.

Artikel 7, Garantie

- 7.1 Alle producten worden standaard geleverd met standaard fabrieksgarantie. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst stelt de Opdrachtgever per uitvraag vast wat de specifieke garantiecondities moeten zijn van de af te nemen producten. De Opdrachtgever hanteert nu het model van garantie op basis van de standaard fabrieksgarantie, zonder aanvullende garantiepakketten, daarnaast gebruik makend van extra spare machines die direct ingezet kunnen worden.
- 7.2 Tijdens de overeengekomen garantietermijn worden geen kosten in rekening gebracht, mits het defect binnen de garantievoorwaarden valt, voor reparaties, service, voorrijkosten of administratie. De Opdrachtnemer draagt de volledige zorg voor de afhandeling van de garantie. De organisatie en afwikkeling van de garantie(afhandeling) wordt door de Opdrachtnemer gedaan, ook wanneer garantiepakketten door de fabrikant of distributeur worden aangeboden. Dat betekent dat

Patijnenburg:	<Opdrachtnemer>:
---------------	------------------

Opdrachtgever alleen met Opdrachtnemer contact heeft over garantieafhandelingen, en dat Opdrachtnemer dit verder oppakt.

- 7.3 De Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardige vervangende onderdelen van de apparatuur tenminste drie jaar na introductiedatum nog leverbaar zijn.
- 7.4 De Opdrachtnemer neemt de garantie(afhandelingen) van de installed base van de Opdrachtgever over, zodat Opdrachtgever slechts één aanspreekpunt heeft voor de afhandeling van de garantie.
- 7.5 Bij reparatie worden uitsluitend via de originele fabrikant geleverde onderdelen gebruikt, met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur als de originele onderdelen. Na een reparatie blijft de afgesproken garantietermijn ongewijzigd, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Indien een onderdeel vervangen wordt, dan geldt voor het betreffende onderdeel de afgesproken garantie.
- 7.6 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen en defecten binnen de overeengekomen termijnen. De Opdrachtgever wil voorkomen dat bij een defect of storing de verantwoordelijkheid naar derde partijen wordt verschoven. De verantwoordelijkheid voor het verhelpen van een storing of defect kan enkel bij een derde partijen belegd worden wanneer Opdrachtnemer kan aantonen dat de oorzaak niet te herleiden is naar de hardware en/of andere door Opdrachtnemer geleverde producten. Als voorbeeld; apparaten die achteraf toch niet werken zoals de bedoeling is, of niet compatible zijn met de gevraagde apparaten of programma's (bijv. Office365/Teams).
- 7.7 De Opdrachtnemer neemt in dat geval de verantwoordelijkheid om zonder extra kosten alternatieve producten te leveren bij Opdrachtgever. Het garanderen dat het alternatief wel voldoet is een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer als de leverancier van deze apparatuur.
- 7.8 Het personeel dat door Opdrachtgever wordt om zorg te dragen voor de afhandeling van reparaties en het verhelpen van storingen, is hiervoor door de fabrikant gecertificeerd.
- 7.9 In het geval een apparaat 'dead on arrival' (DOA) wordt geleverd, dan wordt uiterlijk binnen twee werkdagen kosteloos een nieuw (werkend) apparaat geleverd, behoudend een BTO, en wordt het defecte apparaat retour genomen. Een DOA kan tot 10 dagen na ingebruikname door de aanbestedende dienst gemeld worden. pas daarna kan de standaard RMA procedure opgestart worden (binnen maximaal twee weken return).

Artikel 8, Helpdesk

- 8.1 De Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige helpdesk waar de Opdrachtgever vragen kan stellen over de apparatuur en de instellingen daarvan. De Opdrachtgever kan via de helpdesk daarnaast ook storingen en/of defecten melden. De helpdesk is op werkdagen bereikbaar tussen 08:00 uur en 17:00 uur (Nederlandse tijd), met uitzondering van de erkende wettelijke feestdagen.
- 8.2 Meldingen kunnen zowel telefonisch, per email of online geplaatst worden. De aanbestedende dienst krijgt altijd een bevestiging van een geplaatste melding, uiterlijk binnen 1 uur. Het ticketnummer van Opdrachtnemer moet altijd vermeld 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 voor minder complexe vragen. Complexe vragen dienen binnen 2 werkdagen in behandeling genomen, waarbij Opdrachtnemer binnen deze periode ook een terugkoppeling geeft van de verwachte oplossingstermijn.

Artikel 9, Portal en bestellingen

- 9.1 De Opdrachtnemer heeft de beschikking over een portal (digitaal bestel-, registratie- en beheersysteem), waarin de bestellingen geplaatst kunnen worden. Op de portal staat minimaal de volgende informatie:
- producten;
 - actuele prijzen (inclusief nettoprijzen);
 - actuele levertijden;
 - actuele voorraad per product;
 - bestelgeschiedenis.
- 9.2 De bestellingen worden automatisch bevestigd met vermelding van aantallen, prijzen, levertijden en digitale pakbon. Als onverhoopt na een bestelling (bijv. door gelijktijdige bestellingen) de voorraad wijzigt, moet de Opdrachtgever geïnformeerd worden over het aantal producten dat daardoor in back-order komt, en de verwachte levertermijn van deze back-order.

Artikel 10, Leveringen en installatie

- 10.1 Voor iedere bestelling wordt een leverdatum afgesproken. Deze leverdatum geldt als fatale termijn.
- 10.2 Bij het afspreken van een leverdatum moet de Opdrachtnemer rekening houden dat Opdrachtgever verwacht dat een standaardlevering (geen custom-made apparatuur) binnen 5 werkdagen na ontvangst van de order gedaan wordt. Wanneer het custom-made apparatuur betreft, wordt een levering binnen twee maanden na ontvangst van de order geleverd.
- 10.3 Leveringen worden met een leveringszekerheid van minimaal 95% uitgevoerd. Dit betekent dat minimaal 95% van de bestellingen correct, volledig en tijdig worden geleverd. De leveringszekerheid wordt berekend over het aantal bestellingen gedurende een kalenderjaar.
- 10.4 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het waarborgen van de beschikbaarheid van de producten die zijn aangeboden in de inschrijving. Dit betekent dat van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de producten uit de inschrijving binnen de vastgelegde minimale levertermijnen geleverd kunnen worden.
- 10.5 Afwijkende levertijden: De levering van een built to order (BTO) bestelling gebeurt binnen twee maanden.
- 10.6 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de plaatsing, installatie en het gebruiksklaar maken van alle geleverde apparatuur bij de initiële investering.
- 10.7 Op alle documenten moet een geldig inkoopnummer van de Opdrachtgever staan. Onder documenten worden bevestigingen, pakbonnen en facturen verstaan. Alle documenten die bij de bestelling door de fabrikant worden meegeleverd, worden bij levering bij Opdrachtgever achtergelaten.

- 10.8 Deelleveringen zijn enkele toegestaan wanneer Opdrachtgever hiervan op de hoogte is gebracht en hiervoor akkoord heeft gegeven. Wanneer bestellingen noodgedwongen in delen worden geleverd, moet op de iedere individuele pakbon duidelijk zijn bij welke bestelling een deellevering hoort. Opdrachtnemer neemt altijd contact op met Opdrachtgever als een bestelling in delen geleverd wordt.
- 10.9 Retours worden binnen 3 werkdagen (na melding) opgehaald bij de Opdrachtgever.
- 10.10 De Opdrachtgever geeft aan op het adres Ambachtstraat 10 te Naaldwijk een order geleverd moet worden. Dit adres is maandag t/m donderdag bereikbaar van 08:00 uur t/m 16:30 uur. Op vrijdag tussen 08:00 uur en 11:30 uur. Tijdens deze dagen en tijden zijn er bevoegde medewerkers aanwezig die de goederen in ontvangst kunnen nemen.

Artikel 11, Communicatie en evaluatie

- 11.1 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 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 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.
- 11.2 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

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

- 11.3 De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever.
- 11.4 De Opdrachtnemer maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Opdrachtnemer opgesteld en doorgestuurd naar Opdrachtgever. In deze actielijst staat duidelijk wat de te nemen acties zijn, wie verantwoordelijk is, wanneer deze acties ondernomen worden en wanneer deze afgerond dienen te zijn.
- 11.5 De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken, vastgelegd in actielijst(en), tussen Partijen 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 afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Patijnenburg:	<Opdrachtnemer>:
---------------	------------------

Artikel 12, Managementinformatie

- 12.1 De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder kalenderjaar een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:
- totaaloverzicht van het aantal bestellingen en leveringen, in aantallen en bedragen;
 - het aantal foutieve leveringen;
 - aantal (afgehandelde/openstaande) storingen;
 - levertijden van voltooide/openstaande bestellingen
 - het aantal DOA's;
 - het aantal klachten, de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.
- 12.2 De Opdrachtnemer levert daarnaast een CMDB registratie in Excel-format aan, waarin merk, model, typenummer, serienummer, aanschafdatum, garantie(termijn), aanschafprijs, imei-nummer en mac-adressen van alle geleverde apparatuur te vinden is.
- 12.3 De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Artikel 13, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

- 13.1 Ieder kalenderjaar wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de uitvoering van de dienstverlening en heeft betrekking op onderstaande KPI's:
1. Leveringszekerheid: correcte, volledige en tijdige levering.
 2. Afhandelingstermijn bij vragen/klachten.
- 13.2 Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer per kalenderjaar gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de KPI's wordt aan het einde van ieder kalenderjaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende kalenderjaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.
- 13.3 De minimeisen voor de KPI's zijn:
1. Leveringszekerheid: correcte, volledige en tijdige levering, minimaal 95%.
 2. Afhandelingstermijn: binnen 2 dagen voor minder complexe vragen, complexere vragen binnen 2 dagen in behandeling genomen + terugkoppeling voor verwachte oplostermijn, minimaal 99%.
- 13.4 Zowel binnen ieder kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI's. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI's, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.
- 1^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
 - 2^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en

verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit aanleiding geven om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

- 13.5 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Raamovereenkomst.
- 13.6 Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI's), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.
- 13.7 Het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Artikel 14, Service Level Agreement (SLA)

- 14.1 De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
- 14.2 Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.
- 14.3 De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

Artikel 15, Prijzen

- 15.1 Opdrachtnemer biedt, op verzoek van Opdrachtgever volledige inzage in de geoffreerde inkooprijzen. De inkoopprijs is de prijs die Opdrachtnemer ontvangt van de fabrikant of distributeur. Twijfelt de Opdrachtgever over de juistheid van de aangeboden inkooprijzen, 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 inkoopprijs en het opgegeven opslagpercentage. Opdrachtnemer dient hierbij te denken aan andere toeslagen, factuurkosten, administratiekosten, verpakkingskosten, leveringskosten, adviseringkosten etc.
- 15.3 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.
- 15.4 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.

- 15.5 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 Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 15.6 Er worden geen overige kosten (zoals verzend-, order-, administratie- en/of andere kosten) in rekening gebracht.

Artikel 16, Facturering en betalingsvoorwaarden

16.1 Facturering

- 16.1.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever achteraf na levering. Op de factuur worden de aantallen en prijzen gespecificeerd.
- 16.1.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: facturen@patijnenburg.nl.
- 16.1.3 De digitale factuur wordt beoordeeld door Opdrachtgever. Na goedkeuring door de Opdrachtgever gaat melding van goedkeuring naar de financiële administratie van Opdrachtgever.
- 16.1.4 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;
 - inkoopordernummer;
 - aantal stuks en prijzen;
 - totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.
- 16.1.5 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, of de betaling op te schorten totdat de afwijkingen door Opdrachtnemer naar tevredenheid zijn hersteld.
- 16.2 Betalingsvoorwaarden
- 16.2.1 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 16.2.2 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.

- 16.2.3 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 17, Klachtenregeling

- 17.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.
- 17.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten.
- 17.3 Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:
- de naam van de klager;
 - datum en tijdstip van indiening van klacht;
 - afhandelingsdatum van klacht;
 - aard van ingediende klacht;
 - de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring van de klacht.
- 17.4 Per jaar vindt er een overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer waarin de klachten en de door de Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om de klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Artikel 18, Overige verplichtingen

- 18.1 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 19, Controle

- 19.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.
- 19.2 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 20, Geheimhouding

- 20.1 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.
- 20.2 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.
- 20.3 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.
- 20.4 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.
- 20.5 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.
- 20.6 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.
- 20.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 20.8 De Opdrachtnemer handelt conform de AVG.

Artikel 21, Aansprakelijkheid

- 21.1 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 c.q. te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, vergoeden.

- 21.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 21.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 21.4 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.
- 21.5 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.
- 21.6 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.
- 21.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 21.8 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.
- 21.9 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 22, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 22.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 22.2 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.
- 22.3 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.

- 22.4 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever, zoals bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten, van toepassing. Bij geschillen over de uitleg van deze Raamovereenkomst prevaleert de tekst van deze Raamovereenkomst boven de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever hogere eisen worden gesteld dan in deze Raamovereenkomst.
- 22.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 22.6 Wijzigingen in deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en goedgekeurd door beide Partijen.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND OP <datum>.

Patijnenburg

<Opdrachtnemer>

R. van Diemen
Algemeen directeur

<Naam>
<Functie>

Bijlage 1,

Prijzen

<Invoegen>

Bijlage 2, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

<Invoegen>

Bijlage 3, Dienstverleningsplan

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.

Bijlage 4, Service Level Agreement (SLA)

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.

Bijlage 5, Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.