

**Bijlage A - concept**  
**Raamovereenkomst**  
**op basis van de ARVODI-2025**

**tussen**

**het ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties/Categoriemanagement  
Vervoer en Verblijf**

**en**

**<Opdrachtnemer>**

**inzake**

**Leasefietsen voor het Rijk**

**met kenmerk**

**201800302.015**



**Raamovereenkomst ARVODI-2025 inzake beschikbaar stellen leasefietsen voor het Rijk**  
**Contractnummer: 201800302.015**

**NAW gegevens:**

<Naam>

<Adres>

<Postcode>

**IBAN code:** <...>

**BIC code:** <...>

**KvK-nummer:** <...>

**KvK-vestigingsnummer:** <...>

**De ondergetekenden:**

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, namens deze, plv. secretaris-generaal, M.R. de Boer hierna te noemen: Opdrachtgever,  
  
**en**
2. <volledige naam en rechtsvorm contractant>, (statutair) gevestigd te <plaatsnaam>, te dezen vertegenwoordigd door <functienaam en naam ondertekenaar>, hierna te noemen: Opdrachtnemer.

Hierna gezamenlijk te noemen: de Partijen.

**OVERWEGENDE DAT:**

1. Opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van Diensten op het gebied van het leveren van leasefietsen gedurende een zekere tijd vaste afspraken met één dienstverlener wil maken;
2. Opdrachtgever daartoe een Raamovereenkomst wil sluiten, waarin de voorwaarden voor alle door Opdrachtgever gedurende die looptijd te verstrekken opdrachten tot het verrichten van Diensten zijn vastgelegd;
3. Een Europese aanbesteding voor de gunning van de deelname aan deze Raamovereenkomst heeft plaatsgevonden op basis van het Beschrijvend document onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtgever de inschrijving van Opdrachtnemer als de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft beoordeeld;
5. In deze Raamovereenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle opdrachten tot het verrichten van Diensten die Opdrachtgever voornemens is te gunnen gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst en die door een Nadere overeenkomst aan Opdrachtnemer worden gegund.



## **KOMEN OVEREEN:**

In deze Raamovereenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2025 (ARVODI-2025). In afwijking daarvan of aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Raamovereenkomst verstaan:

Aanbestedingsstukken: alle stukken die door Opdrachtgever zijn opgesteld voor de Aanbesteding.

Beschrijvend document: Het document van Opdrachtgever van <datum> met kenmerk 201800302.015 waarin de deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van Diensten inzake het beschikbaar stellen van leasefiesten gedurende een bepaalde periode, de te volgen aanbestedingsprocedure en de gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.

Diensten: De door Opdrachtnemer op basis van een onder deze Raamovereenkomst gesloten Nadere overeenkomst te verrichten werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever.

Inschrijving: De in het kader van de (Europese) aanbesteding 'Leasefietsen voor het Rijk' met kenmerk 201800302.015 door Opdrachtnemer op basis van het Beschrijvend document ingediende inschrijving van <datum> met kenmerk <kenmerk>.

Nadere overeenkomst: Schriftelijke vastlegging van een opdracht voor het verrichten van Diensten onder de Overeenkomst.

Leaseovereenkomst: Specifieke vorm van een Nadere overeenkomst. Schriftelijke vastlegging van een opdracht voor het verrichten van Diensten onder de Overeenkomst angaande de lease van een fiets voor de duur van 36 maanden.

Raamovereenkomst: Deze Overeenkomst.

### **1. Voorwerp van de Raamovereenkomst**

- 1.1 Opdrachtgever mag gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst Diensten afnemen, maar is daartoe niet verplicht. Opdrachtnemer is verplicht Diensten te verrichten indien Opdrachtgever hiertoe opdracht geeft (door middel van een Nadere overeenkomst).
- 1.2 De volgende documenten vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Als deze documenten elkaar tegenspreken, gaat het eerder genoemde document boven het later genoemde:
  1. deze Raamovereenkomst;
  2. de nota van inlichtingen van. ...;
  3. de ARVODI-2025;
  4. het Beschrijvend document inclusief Bijlagen;
  5. de Inschrijving inclusief Bijlagen;
- 1.3 De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op alle Nadere overeenkomsten.



- 1.4 Afwijkingen van deze Raamovereenkomst of een Nadere overeenkomst zijn alleen bindend als Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk of per e-mail zijn overeengekomen. Door ondertekening van deze Raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte afspraken ten aanzien van de Diensten.
- 1.5 In een Nadere overeenkomst wordt vastgelegd welke specifieke Diensten gedurende welke periode door Opdrachtnemer worden verricht.

## **2. Duur en omvang van de Raamovereenkomst**

- 2.1 De Raamovereenkomst komt tot stand door (digitale) ondertekening van de Raamovereenkomst door beide Partijen.
- 2.2 De beoogde ingangsdatum is 2 februari 2026. Deze Raamovereenkomst heeft een vaste looptijd van vier jaar en drie maanden met een einddatum van <datum>.

De eerste drie maanden van de Raamovereenkomst gelden als implementatiefase. In deze periode wordt in beginsel geen dienstverlening uitgevoerd (geen fietsen geleased). In deze periode implementeert Opdrachtnemer de afspraken over de dienstverlening. Na deze periode wordt de volledige dienstverlening uitgevoerd door Opdrachtnemer.

Opdrachtgever werkt niet met verlengingen, maar met de mogelijkheid om de Raamovereenkomst eenzijdig op te zeggen. Dit wordt gedaan in het kader van het verlagen van administratieve lasten. Opdrachtgever kan de Overeenkomst te allen tijde opzeggen. Opdrachtgever hanteert hierbij een opzegtermijn van minimaal zes maanden.

- 2.3 Als deze Raamovereenkomst om welke reden dan ook eindigt, blijven de rechten en verplichtingen uit een Nadere overeenkomst van kracht. De voorwaarden van deze Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Nadere overeenkomsten die na het eindigen van deze Raamovereenkomst nog voortduren.
- 2.4 De Raamovereenkomst heeft een indicatieve, geraamde totale maximale opdrachtwaarde van € 43.000.000,- over de totale looptijd. De geraamde maximale waarde van de herzieningsclausules zoals genoemd in artikel 6.1 en 6.2 van deze Raamovereenkomst is inbegrepen in deze geraamde maximale waarde. De geraamde maximale waarde van ieder van beide herzieningsclausules is € 2.150.000,-. Genoemde bedragen zijn exclusief btw.
- 2.5 In aanvulling op het bepaalde in artikel 21 van de ARVODI-2025 kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk of per e-mail opzeggen als de maximale hoeveelheid en/of waarde zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken is bereikt, of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking kan worden overschreden. Opdrachtgever hoeft Opdrachtnemer niet schadeloos te stellen voor de gevolgen van het opzeggen van de Raamovereenkomst.
- 2.6 De omvang van de Raamovereenkomst is gebonden aan de voorwaarden die Opdrachtgever stelt aan haar medewerkers en de keuze van haar medewerkers voor het gebruikmaken van een leasefiets. Dientengevolge is de omvang van de Raamovereenkomst flexibel en kan Opdrachtnemer geen rechten ontlenen aan de schattingen die Opdrachtgever maakt van de omvang.



### **3. Nadere overeenkomsten**

- 3.1 De Nadere overeenkomst (waaronder ook de Leaseovereenkomst) en daarin opgenomen prijscalculatie moet voldoen aan, en mag niet minder gunstig zijn dan, de ingediende Inschrijving.
- 3.2 De opdracht, zoals vastgelegd in een Nadere overeenkomst, wordt gegund zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.

### **4. Leaseovereenkomsten**

- 4.1 Opdrachtnemer gaat pas over tot het verrichten van Diensten (te beginnen met de levering van de fiets) nadat sprake is van een Leaseovereenkomst. Dit betekent dat goedkeuring van een daarvoor gemandateerde medewerker van Deelnemer/ werkgever aantoonbaar aanwezig dient te zijn, voordat Opdrachtnemer over kan gaan tot het verrichten van Diensten.
- 4.2 Opdrachtnemer neemt in de Leaseovereenkomst in elk geval het volgende op:
- Voor- en achternaam en personeelsnummer (SAP-nummer) van de medewerker die de fiets leaset;
  - De consumentenadviesprijs van de fiets;
  - Bij lease van een refurbished fiets – de verkoopwaarde van de fiets;
  - Merk en type fiets en (indien van toepassing) specificatie van de accu;
  - Nieuwe of refurbished fiets;
  - Start- en einddatum van de leaseperiode;
  - Leverdatum en -locatie van de fiets;
  - De voorwaarden, waaraan de medewerker moet voldoen;
  - Het totale leasebedrag per maand voor Deelnemer/werkgever;
  - De verwachte restwaarde van de fiets aan het einde van de looptijd van de leaseovereenkomst (36 maanden).
- 4.3 De looptijd van een Leaseovereenkomst is 36 maanden en is gelijk aan de looptijd van de overeenkomst die Deelnemer/ werkgever voor de lease van een fiets sluit met de medewerker die de fiets leaset. De looptijd start op het moment van levering van de fiets aan de medewerker.
- 4.4 De aanschafprijs (consumentenadviesprijs) van de fietsen die geleased (kunnen) worden onder deze Raamovereenkomst bij Opdrachtnemer is marktconform. Opdrachtnemer toont dit op verzoek van Opdrachtgever of Deelnemer aan.
- 4.5 Een Leaseovereenkomst kan door Deelnemer in de volgende situaties vroegtijdig beëindigd worden:
- a) Het dienstverband tussen de medewerker die de fiets leaset en werkgever eindigt;
  - b) De medewerker die de fiets leaset, heeft bij de aanvraag van de leasefiets onjuiste gegevens opgegeven;
  - c) De medewerker die de fiets leaset, kan het (gedeelte van het) woon-werkverkeer voor minimaal drie (3) achtereenvolgende maanden of langer niet meer hoofzakelijk met de fiets afleggen (bijv. door een verhuizing, detachering of medische omstandigheden);



- d) De medewerker gaat niet zorgvuldig met de fiets om (dit om verdere beschadiging of diefstal van de fiets te voorkomen);
- e) Bij totaal verlies van de fiets (bijv. door diefstal, brand, aanrijdings- of valschade);
- f) De medewerker komt te overlijden;
- g) Als Deelnemer/werkgever en medewerker dit in gezamenlijk overleg als gevolg van andere bijzondere, onvoorziene omstandigheden wensen.

Bij de situaties onder a), b), c), d) of g) wordt tussen medewerker en Deelnemer/werkgever overeengekomen op welke van de onderstaande beschreven wijzen de Leaseovereenkomst wordt beëindigd:

- 1) De nieuwe werkgever van de medewerker neemt de Leaseovereenkomst van de oude werkgever over;
- 2) De medewerker neemt de fiets over van Opdrachtnemer tegen betaling van een overnamewaarde. De hoogte van de overnamewaarde wordt vastgesteld conform de overnamewaarderegeling, zoals op te nemen in de Leaseovereenkomst. Deze overnamewaarde dient altijd redelijk te zijn. De regeling houdt rekening met de belangen van Opdrachtnemer, Opdrachtgever en medewerker;
- 3) De medewerker betaalt een afkoopsom bij voortijdig beëindigen van de Leaseovereenkomst en levert de fiets in. De hoogte van de afkoopsom wordt vastgesteld conform de afkoopregeling, zoals op te nemen in de Leaseovereenkomst. Deze afkoopsom dient altijd redelijk te zijn. De regeling houdt rekening met de belangen van Opdrachtnemer, Opdrachtgever en medewerker.

Indien een medewerker overlijdt stopt de Leaseovereenkomst per direct zonder bijkomende kosten voor de medewerker, Opdrachtgever of Deelnemer/werkgever.

- 4.6 Een fiets die is geleased mag bij inlevering normale gebruikerssporen (op basis van goed huisvaderschap) hebben zonder verdere financiële consequenties voor de medewerker, Opdrachtgever of Deelnemer/werkgever.
- 4.7 Opdrachtnemer informeert uiterlijk twee (2) maanden voor afloop van de looptijd van de Leaseovereenkomst de medewerker die de fiets leaset schriftelijk, dat de fiets kan worden overgekocht tegen de op dat moment reële marktwaarde.

## **5. Prijs en overige financiële bepalingen**

- 5.1 Opdrachtnemer verricht de in de Leaseovereenkomsten gespecificeerde Diensten tegen een vast maandelijks tarief (leasebedrag).
- 5.2 Opdrachtnemer verricht de in een Nadere overeenkomst voor de realisatie van een koppeling met het P-direkt portaal gespecificeerde Diensten tegen een vast uurtarief.
- 5.3 Partijen komende de tarieven overeen zoals gespecificeerd in Bijlage Tarieven.
- 5.4 De in artikel 5.1, 5.2 en 5.3 bedoelde tarieven hebben betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van de desbetreffende Nadere overeenkomst te verrichten Diensten en eventueel daartoe benodigde onderdelen en materialen en is inclusief eventuele reis- en verblijfskosten en alle eventueel bijkomende kosten.
- 5.5 Opdrachtnemer factureert maandelijks.



- 5.6 Opdrachtnemer factureert rechtstreeks aan de Deelnemers. Opdrachtnemer splitst hierbij op verzoek van Opdrachtgever of Deelnemer de facturen voor Deelnemer per organisatieonderdeel uit.
- 5.7 Indien Opdrachtgever of Opdrachtnemer na betaling van de factuur (die mogelijk voorafgaat aan acceptatie van verrichte Diensten) vaststelt dat verrichte Diensten niet overeenstemmen met de reeds betaalde factuur dan wordt dit in de eerstvolgende factuur van Opdrachtnemer verrekend zodat facturering weer voldoet aan de verrichte Diensten en Overeenkomst.
- 5.8 Als Opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, kan Opdrachtnemer deze btw niet alsnog in rekening brengen.
- 5.9 De overeengekomen (maximum) tarieven in deze Raamovereenkomst kunnen éénmaal per 12 maanden geïndexeerd worden. De eerste indexering kan plaatsvinden ingaande 1 januari 2027.

De overeengekomen indexering van de (maximum)tarieven van de Raamovereenkomst is ook van toepassing op lopende Leaseovereenkomsten.

Voor het indexeren geldt de jaar op jaar methode. De peilmaand voor het bepalen van de indexatie is <maand> en het voorstel dient uiterlijk <datum> ingediend te zijn.

Indien Opdrachtnemer gebruik wil maken van de mogelijkheid tot indexatie, dient hij een onderbouwd voorstel voor nieuwe tarieven in, waarbij Opdrachtnemer gebruik maakt van de volgende index: [Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100](#) (ook wel aangeduid als CBS-Dienstenprijsindex of afgekort DPI). Indien van toepassing gelden altijd de eerst-gepubliceerde cijfers. De Opdrachtnemer hanteert de onderstaande rekenmethode, waarbij het indexeringspercentage wordt afgerond op twee (2) decimalen:

$$\frac{\text{Indexcijfer (nieuw)} - \text{Indexcijfer (oud)}}{\text{Indexcijfer (oud)}} \times 100\%$$

De Opdrachtnemer voegt een schermafdruk van de gebruikte gegevens toe ter onderbouwing. Opdrachtnemer stuurt dit voorstel, voorzien van contractnaam en -kenmerk, naar het volgende emailadres: [categorie.vervoer@rijksoverheid.nl](mailto:categorie.vervoer@rijksoverheid.nl) met een CC naar de contactpersoon Opdrachtgever, als vermeld in Bijlage Contactpersonen.

De indexering is pas van kracht nadat Opdrachtgever schriftelijk instemt met het ingediende voorstel. Voorwaarde is dat de levering of dienstverlening over de voorgaande periode conform de gemaakte afspraken plaatsvond. Indien Opdrachtnemer te laat is met zijn voorstel wordt er slechts geïndexeerd over de resterende tijd; er wordt niet met terugwerkende kracht geïndexeerd.

- 5.10 Opdrachtnemer is verplicht de factuur als e-factuur in te dienen. Vermeld op de e-factuur altijd de orderreferentie (verplichtingnummer of inkoopordernummer) welke op de bestelorder, opdrachtbevestiging of getekende Overeenkomst is vermeld. Neem de orderreferentie exact over, zonder toevoegingen of wijzigingen. Alleen dan kan de e-factuur worden verwerkt.



Gebruik voor het indienen van de e-factuur aan <naam Deelnemer + naam organisatieonderdeel > het volgende organisatie-identificatienummer (OIN): <OIN-nummer>.

- 5.11 Opdrachtgever behoudt het recht op wijzigingen in het facturatieproces in het kader van vereenvoudiging en efficiëntie. Tussentijdse organisatieaanpassingen en/of wijzigingen dienen kosteloos door de Opdrachtnemer in de wijze van facturering te worden verwerkt.
- 5.12 Opdrachtnemer factureert vanuit één centraal punt (rechtspersoon). Betaling vindt plaats op één rekeningnummer.
- 5.13 De factuur bevat ten minste de verplichte gegevens zoals te vinden via: [www.logius.nl/domeinen/gegevensuitwisseling/e-factureren/handreiking-basisfactuur-rijk](http://www.logius.nl/domeinen/gegevensuitwisseling/e-factureren/handreiking-basisfactuur-rijk). De factuur bevat (daarnaast) een factuurbijlage waarin de factuur wordt gespecificeerd (naam en SAP-nummer medewerker, fietsgegevens, leasebedrag, leaseperiode).
- 5.14 Opdrachtnemer factureert via e-factureren. Informatie over e-factureren is te vinden via: [www.logius.nl/domeinen/gegevensuitwisseling/e-factureren](http://www.logius.nl/domeinen/gegevensuitwisseling/e-factureren).

## 6. Herzieningsclausules

- 6.1 Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe Deelnemers aansluiten bij deze Raamovereenkomst. Dit betreft uitsluitend organisaties die onder de CAO Rijk vallen (Staat der Nederlanden) of deze cao volgen (ZBO's met eigen rechtspersoonlijkheid). Werkzaamheden en aanpassingen die door deze veranderingen optreden vallen binnen de scope van deze Raamovereenkomst.
- 6.2 De huidige CAO Rijk loopt tot eind 2025. Dit betekent dat de leasefietsregeling in de CAO na deze datum mogelijk wijzigt. Dit is gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Wij houden ons het recht voor om de Diensten hierop aan te passen. Dit betekent in ieder geval dat wij de mogelijkheid hebben om nieuwe (hogere) prijscategorieën toe te voegen aan de Raamovereenkomst, zodat het ook mogelijk is fietsen met een hogere consumentenadviesprijs onder deze Raamovereenkomst te leasen.

## 7. Contactpersonen

- 7.1 Contactpersonen namens Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn opgenomen in Bijlage Contactpersonen.
- 7.2 In afwijking van artikel 8.2 van de ARVODI-2025 binden de contactpersonen hun Partijen niet.

## 8. Social return



- 8.1 Opdrachtnemer besteedt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst minimaal 2% van de opdrachtwaarde) aan social return zoals beschreven in Bijlage Beschrijvend document en het daarbij horende Programma van Eisen.
- 8.2 Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks, binnen een halfjaar na afsluiting van het kalenderjaar de social return conform WIZZR (software oplossing die Opdrachtgever gebruikt om de inzet van social return te monitoren en te controleren) met betrekking tot de verplichting, zoals genoemd in artikel 8.1. Opdrachtgever controleert op basis van deze social return rapportage of Opdrachtnemer blijft voldoen aan de verplichting in artikel 8.1.
- 8.3 Indien Opdrachtgever op basis van WIZZR constateert, dat Opdrachtnemer gedurende de duur van de Overeenkomst tweemaal achtereen niet het verplichte percentage haalt, zoals genoemd in artikel 8.1, dan treden de Partijen in overleg. Op basis van dit overleg stellen de Partijen:
  - a. De oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door Opdrachtnemer;
  - b. Maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door Opdrachtnemer. Deze maatregelen worden in de vorm van een verbeterplan onderdeel van de Overeenkomst.

Het overleg laat onverlet voor Opdrachtgever tot het opleggen van hetgeen staat beschreven in 8.4.

- 8.4 Als Opdrachtnemer de verplichting, zoals genoemd in artikel 8.1 niet nakomt, dan kan Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de Overeenkomst. De inhouding of stornering vindt niet plaats als het voldoen aan de verplichting - buiten de schuld van Opdrachtnemer om - niet lukt(e). Opdrachtnemer dient in dat geval aannemelijk te maken, dat zij geen geschikte kandidaten heeft kunnen vinden. De bewijslast rust te allen tijde bij Opdrachtnemer.

## **9. Overige Voorwaarden**

- 9.1 Op deze Raamovereenkomst, alsmede op een opdracht tot het verrichten van Diensten overeenkomstig een Nadere opdracht zijn uitsluitend van toepassing de ARVODI-2025 (al in het bezit van Partijen), tenzij daarvan in deze Raamovereenkomst wordt afgeweken. De (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer zijn niet van toepassing.
- 9.2 In afwijking van artikel 9.1 en onverminderd het bepaalde in artikel 1.2, zijn tevens de voorwaarden van Opdrachtnemer dan wel van door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Diensten te betrekken derden van toepassing indien en voor zover:
  - Opdrachtnemer (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Inschrijving is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en;
  - Opdrachtnemer kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaaard.



- 9.3 De volgende artikelen van de ARVODI-2025 zijn niet van toepassing: 4.1, 4.2, 5, 13.3, 17,1, 21.4, 23
- 9.4 Artikel 6.1 van de ARVODI-2025 is niet van toepassing op lokale fietswinkels/fietsendealers die worden ingezet voor het leveren, repareren en onderhouden van fietsen.
- 9.5 Artikel 18.2 van de ARVODI-2025 is niet van toepassing op het leveren van een fiets.
- 9.6 Met betrekking tot artikel 24 van de ARVODI-2025 verleent Opdrachtgever bij voorbaat toestemming voor overdracht of verpanding ten behoeve van (her)financierings- en (her)verzekeringsdoeleinden, mits Opdrachtnemer te allen tijde volledig verantwoordelijk blijft voor de nakoming van de Overeenkomst en de dienstverlening aan Opdrachtgever hierdoor op geen enkele wijze in gevaar komt.

## **10. SLA parameters**

- 10.1 De Diensten door Opdrachtnemer verricht voldoen aan de SLA parameters, die zijn opgenomen in Bijlage B2 – SLA, KPI's & Sancties. De SLA parameters zijn gebaseerd op de eisen, zoals opgenomen in Bijlage B – Programma van Eisen.
- 10.2 De hierboven in lid 10.1 opgenomen verplichting om te voldoen aan de SLA parameters is een resultaatverbintenis.

## **11. Serviceherstelmaatregelen**

- 11.1 Indien sprake is van een gebrek in de uitvoer van de Diensten, waaronder de situatie dat normen van SLA parameters worden overschreden, zoals beschreven in Bijlage B2 - SLA, KPI's & Sancties, kunnen Opdrachtgever en Deelnemer in onderlinge afstemming de serviceherstelmaatregelen invoeren, zulks naar keuze van Opdrachtgever en Deelnemer, onverminderd het bepaalde in de Voorwaarden.
- 11.2 Voor het door Opdrachtgever of Deelnemer invoeren van de serviceherstelmaatregelen is geen ingebrekestelling vereist.
- 11.3 Indien de door Opdrachtnemer getroffen serviceherstelmaatregelen niet leiden tot herstel van het gebrek in de uitvoering van de diensten dan wel anderszins naar het oordeel van Opdrachtgever onvoldoende resultaat oplevert, is Opdrachtnemer zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

## **12. Wijzigingsprocedure**

- 12.1 De Wijzigingsprocedure, zoals beschreven in Bijlage D – Wijzigingsprocedure van het Beschrijvend document, wordt voor Wijzigingen van de overeengekomen Diensten en het wijzigen van de overige Bijlagen onder de Overeenkomst toegepast.
- 12.2 Een aanpassing van een Dienst als gevolg van de Wijzigingsprocedure wordt slechts ingevoerd na voorafgaande instemming van Opdrachtgever.



- 12.3 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en Deelnemers gedurende de gehele duur van de Overeenkomst uit eigen beweging over mogelijkheden tot verbetering van de Dienstverlening en Diensten.
- 12.4 Opdrachtnemer is verplicht om nieuwe en verbeterde Diensten, die binnen de scope van de Overeenkomst vallen en die Opdrachtnemer nog niet op grond van de Overeenkomst aan Opdrachtgever aanbiedt, maar wel aanbiedt op de Nederlandse markt, op verzoek van Opdrachtgever onder overeengekomen condities, voorwaarden en tarieven bij een opdracht aan te bieden aan Opdrachtgever volgens de Wijzigingsprocedure.
- 12.5 Opdrachtnemer verplicht zich om Diensten, die Opdrachtnemer aanbiedt op grond van de Overeenkomst, op verzoek van Opdrachtgever bij een opdracht aan te bieden met verbeterde specificaties en/of functionaliteiten conform de Wijzigingsprocedure, indien en voor zover Opdrachtnemer deze Diensten reeds met zulke verbeterde specificaties en functionaliteiten levert op de Nederlandse markt.

### 13. Integriteitsverklaring

- 13.1 Opdrachtnemer verklaart dat hij in het kader van de gunning van deze Raamovereenkomst en evenmin ter verkrijging van opdrachten tot het verrichten van Diensten onder Nadere overeenkomsten, Personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven, respectievelijk zal bieden, zal geven, zal doen aanbieden of zal doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Plaats: .....  
Datum: .....-.....-.....

Plaats: .....  
Datum: .....-.....-.....

De Minister van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties,  
namens deze,  
plv. secretaris-generaal,

<naam Opdrachtnemer>,  
  
namens deze,  
<functie gevolmachtigde>,

M.R. de Boer

<Naam gevolmachtigde>



Bijlage(n):

1. Tarieven (Prijsofferteformulier zoals ingediend door Opdrachtnemer als onderdeel van diens Inschrijving van ...)
2. Beschrijvend document van ...;
3. Inschrijving van ...;
4. Nota van inlichtingen van ...;
5. Format Nadere opdracht;
6. Plan van aanpak social return;
7. Contactpersonen.