

# Raamovereenkomst

tussen

[UMC]

en

[Leverancier invullen]

inzake

Roostersoftware HR

# Raamovereenkomst V1.06.1

Datum: [Datum]

## Ondergetekenden:

[Bedrijfsnaam], [Adres], [Postcode en plaats] ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer [KVK-nummer], hierbij vertegenwoordigd door [Naam tekenbevoegde], in de hoedanigheid van [Functie], hierna te noemen: “UMC”;

en

[Bedrijfsnaam], [Adres], [Postcode en plaats] ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer [KVK-nummer], hierbij vertegenwoordigd door [Naam tekenbevoegde], in de hoedanigheid van [Functie], hierna te noemen: “Leverancier”;

Afzonderlijk (tevens) te noemen: “Partij”; gezamenlijk te noemen “Partijen”.

## In aanmerking nemende dat:

- UMC-behoefte heeft aan uitvoering van de [Prestatie] en daartoe onderhavige Raamovereenkomst wil sluiten.
- UMC de Opdracht middels een Aanbesteding heeft uitgevraagd en gepubliceerd onder nummer TN 575709
- Leverancier zich voor de hierboven genoemde Aanbesteding heeft ingeschreven door het uitbrengen van een offerte met als referentie [nummer] d.d. [datum].
- UMC heeft Leverancier voldoende geïnformeerd en Leverancier heeft zich in voldoende mate op de hoogte gesteld en kunnen stellen van de omstandigheden waaronder en de omgeving waarin de Prestatie zal worden gebruikt.
- UMC de aanbieding van Leverancier heeft beoordeeld op basis van het Gunningscriterium (EMVI) Beste prijs-kwaliteit verhouding (BKPV) en besloten heeft de Opdracht aan Leverancier te gunnen.
- In deze Raamovereenkomst de voorwaarden en condities zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle Orders tot het leveren van de Prestatie die UMC voornemens is te plaatsen gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.
- Partijen de afspraken wensen vast te leggen in deze Raamovereenkomst (hierna: “Raamovereenkomst”).

## Verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

### 1. Begrippen

- 1.1. In deze Raamovereenkomst worden begrippen aangeduid met een hoofdletter, welke zijn vastgelegd in de Begrippenlijst, welke als bijlage A.1 is gevoegd bij deze Raamovereenkomst.

- 1.2. De Begrippenlijst bevat tevens ook alle definities en aanvullende definities welke reeds in de AIV zijn opgenomen, waarvan de omschrijving kan zijn aangevuld in de Begrippenlijst. Bij discrepantie tussen definities omschreven in de AIV en deze Begrippenlijst prevaleert hetgeen omschreven in deze Begrippenlijst.

## 2. Raamovereenkomst en toepasselijke voorwaarden

- 2.1. Deze Raamovereenkomst is van toepassing op alle te verstrekken Orders, ressorterend onder deze Raamovereenkomst.
- 2.2. Op deze Raamovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden UMC versie Januari 2024 (AIV) en de Aanvullingen op Algemene Inkoopvoorwaarden UMC versie januari 2024 van toepassing, welke aan Leverancier eerder ter hand zijn gesteld. Leverancier verklaart door ondertekening van deze Raamovereenkomst bovengenoemde voorwaarden te hebben ontvangen of ervan kennis te hebben genomen.
- 2.3. De algemene voorwaarden van de Leverancier zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. De Raamovereenkomst en haar Bijlagen zijn integraal en onlosmakelijk met elkaar verbonden en vormen één geheel. De navolgende documenten zijn onderdeel van de Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde document hieronder boven het later genoemde.
- 2.4. De overige Bijlagen zoals gevoegd bij deze Raamovereenkomst, waarbij het hoogste genummerde c.q. eerstgenoemde document steeds prevaleert:
  - a) Verwerkerovereenkomst <OF> Standard Contractual Clauses (SCC);
  - b) Deze Raamovereenkomst, inclusief de Begrippenlijst;
  - c) De Nota('s) van inlichtingen (NVI('s));
  - d) Aanbestedingsdocumenten (Inclusief PvEW);
  - e) Algemene Inkoopvoorwaarden UMC versie januari 2024 (AIV) en de Aanvullingen op de AIV;
  - f) De Inschrijving van Leverancier.

## 3. Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 3.1. Partijen sluiten hierbij een Raamovereenkomst waarbij Leverancier zich tegen de vergoeding als opgenomen in Artikel 5 jegens UMC verbindt tot het leveren van de Prestatie als beschreven in de Aanbestedingsdocumenten (Inclusief PvEW), die in hoofdlijnen bestaat uit:
  - g) Het verstrekken van één of meer Gebruiksrechten [Omschrijf Omvang Gebruiksrechten naar bijvoorbeeld Gerechtigde Organisatie(delen), Aantal Gebruikers, Locaties, Transacties, Systemen, Etc. | type licentie: subscription / limiet: ongelimiteerd of per concurrent user, named user, én peildatum/ manier van vaststellen van het aantal licenties per periode > uitgelezen of rapportage, Saas]
  - h) Het uitvoeren van de Diensten [omschrijf adviesdiensten, implementatie, installatie, ondersteuning, opleiding, ontwikkeling maatwerkprogrammatuur, detachering, onderhoud, overige Opdrachten];

i) Leverancier verleent aan UMC en Gebruikers een niet-exclusief recht van toegang tot de Hostingomgeving en/of het Systeem voor het gebruik van de SaaS-diensten.

Eén en ander teneinde UMC in staat te stellen daarvan het Overeengekomen Gebruik te maken, gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst, een en ander overeenkomstig de op basis van de Offerteaanvraag uitgebrachte Offerte, tenzij in deze Raamovereenkomst anders is bepaald.

- 3.2. De te leveren Prestatie voldoet aan de in de Aanbestedingsdocumenten (Inclusief PvEW) gestelde Eisen/(Rand)Voorwaarden, de door Leverancier gegeven antwoorden op de Wensen en de door UMC vastgelegde toelichting zoals beschreven in de Nota van Inlichtingen (“Nvi”, Bijlage A.2) en de overige bepalingen zoals overeengekomen in deze Raamovereenkomst en de Bijlagen. Daarnaast voldoet de Prestatie aan de overige tussen Partijen en in het verkeer bekend en aanvaard veronderstelde gebruiken.
- 3.3. Leverancier dient de Prestatie op te leveren op [datum] zodat UMC de Acceptatieprocedure door UMC kan starten.
- 3.4. Daar waar de Apparatuur en Programmatuur zal worden geïnstalleerd in samenhang met reeds aanwezige deelsystemen van UMC, zoals omschreven in de Aanbestedingsdocumenten, draagt Leverancier zorg voor alle benodigde werkzaamheden tegen de in het Prijzenblad vastgelegde kosten, waaronder de coördinatie van derden alsmede het uitzetten van de benodigde acties bij UMC, welke nodig zijn om de Apparatuur in samenhang met de reeds bestaande deelsystemen te laten werken.
- 3.5. Ten aanzien van SaaS-diensten en Clouddiensten geldt dat Leverancier door middel van deze Raamovereenkomst aan UMC en Gebruikers het niet-exclusieve recht verleent om de aan UMC online ter beschikking gestelde SaaS-diensten te gebruiken met inachtneming van de bepalingen van deze Raamovereenkomst. Leverancier verleent reeds nu voor alsdan aan UMC het niet-exclusieve recht Upgrades en Updates dan wel aanpassingen en/of wijzigingen van de functionaliteiten van de Applicatie als onderdeel van de SaaS-diensten te gebruiken onder de voorwaarden van deze Raamovereenkomst.
- 3.6. Eventuele wijzigingen van deze Raamovereenkomst zijn pas van kracht, nadat deze schriftelijk zijn overeengekomen tussen de daartoe bevoegde functionarissen van Partijen.

#### **4. Inwerkingtreding, duur Raamovereenkomst, ontbinding**

- 4.1. Deze Raamovereenkomst treedt in werking met ingang van datum [invullen].
- 4.2. Deze Raamovereenkomst heeft een initiële looptijd van 6 (zes) jaar, waarna zij door UMC 3 (drie) keer met een periode van 2 (twee) jaar kan worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden tot maximale looptijd van 12 jaar. UMC zal Leverancier uiterlijk 6 (zes) maanden voor het verstrijken van de betreffende (lopende) contractperiode schriftelijk in kennis te stellen van de verlenging.
- 4.3. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Raamovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging (om welke reden dan ook) van deze Raamovereenkomst van kracht. Tot deze verplichtingen behoren in ieder geval de artikelen 2, 4.3, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 15, 17, 18, 21, 22 en 23 van deze Raamovereenkomst.
- 4.4. Het herhaaldelijk niet voldoen aan de overeengekomen service levels en/of KPI's zoals vastgelegd in de Aanbestedingsdocumenten en/of SLA wordt door UMC aangemerkt als het door Leverancier niet behoorlijk nakomen van de verplichtingen en geeft UMC het recht de

Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of onverminderd de verplichting van Leverancier een verbeterplan op te stellen.

- a. UMC behoudt zich het recht indien de Leverancier die verantwoordelijk is voor de implementatie en/of support tijdens de contractperiode herhaaldelijk niet voldoen aan de overeengekomen Prestatie zoals beschreven in lid 4 van dit artikel te vervangen middels een meervoudig onderhandse aanbesteding, zonder de software opnieuw aan te besteden. Bij de vervanging van deze Leverancier zal de vertrekkende Leverancier alle relevante informatie, documentatie, en rechten met betrekking tot de software-implementatie overdragen aan de nieuwe Leverancier, om een naadloze voortzetting van het project te waarborgen.

## 5. Prijzen, facturering, betaling

- 5.1. Partijen zijn prijzen overeengekomen zoals vastgelegd in het Prijzenblad. De overeengekomen prijzen voor de te leveren Prestatie zijn als volgt tot stand gekomen: Leverancier heeft op het Prijzenblad zijn prijzen, eventueel kortingen, ingevuld van de diverse producten en/of diensten welke onderdeel uitmaken van de te leveren Prestatie. Partijen zijn de volgende vaste prijzen overeengekomen: zie bijlage [invullen] voor het Prijzenblad.
- 5.2. Leverancier is niet gerechtigd bijkomende kosten in rekening te brengen zoals bijvoorbeeld doch niet beperkt tot: leverings-, order- en/of administratiekosten.
- 5.3. Indexering is gedurende de eerste 2 (twee) jaar na ondertekening niet toegestaan. Daarna is gedurende de resterende looptijd van deze Raamovereenkomst (inclusief verlengingen) 1x per 12 maanden indexering toegestaan, op de wijze zoals vastgelegd in het volgende artikel (art. 5.4)
- 5.4. Indexering is vastgesteld op 2,0% per jaar.
- 5.5. Betaling door UMC aan Leverancier voor de levering van de Prestatie zal plaatsvinden conform het volgende betalingsschema o.b.v. een order van UMC. Door het UMC zal een inkooporder worden verstrekt op basis waarvan kan worden gefactureerd:
  - Implementatie kosten (10%/70%/20%):
    - 10% na verstrekking van de opdracht tot implementatie.
    - 70% van de opdracht wordt per fase betaald zoals aangegeven in de Aanbestedingsstukken en fasering in het definitieve implementatieplan voor het UMC (fases na fase 3 worden in overleg definitief afgestemd in de concretiseringsfase):
      - [invullen]% na Implementatie van fase 1: concretisering;
      - [invullen]% na Implementatie van fase 2: installatie;
      - [invullen]% na Implementatie van fase 3: basis inrichting;
      - [invullen]% na Implementatie van fase 4: ...;
      - [invullen]% na Implementatie van fase 5: ...;
      - Etc.
    - 20% na Acceptatie van de Prestatie in productie.
  - Licentiekosten, -onderhoud en support van de software:
    - Per maand/[x] maanden vooruit voor het komende [x] maand(en). <OF> Per maand/[x] maanden achteraf na [x] maand(en).

- Betaling van de eerste periode is na Acceptatie van de Implementatie van de software inclusief basis inrichting (= in gebruik name) en oplevering eerste afdeling.
- Licentiekosten koppelingen:
  - Eenmalig <OF> Per jaar vooruit voor het komende 12 maanden.
  - Betaling van de eerste periode is na Acceptatie van de Implementatie van de software én de implementatie van de koppeling zelf (= in gebruik name).
  - De betaling van de koppeling stopt direct nadat de koppeling niet meer in gebruik is.
- Support
  - Per jaar vooruit voor de komende 12 maand(en).
  - Betaling van de eerste periode is na Acceptatie van de Implementatie van de software en basis inrichting (= in gebruik name).

Bij facturering van iedere termijn dient Leverancier per factuur expliciet aangegeven te worden op welke deeltermijn respectievelijk eindtermijn dit bedrag ziet.

5.6. N.v.t

5.7. De overeengekomen afleveringstermijnen van de Prestatie zijn fatale termijnen.

## 6. Aansprakelijkheid

6.1 Onverminderd de garantiebepalingen uit deze Raamovereenkomst is Leverancier, in afwijking van artikel 19 lid 1 AIV, aansprakelijk voor alle schade die door UMC of derden wordt geleden door een toerekenbare tekortkoming van Leverancier in de nakoming van de Prestatie en/of als gevolg van of in verband met de uitvoering van de Raamovereenkomst.

6.2. Onder schade wordt, maar niet limitatief bedoeld, tenminste verstaan:

- schade aan de ICT-Infrastructuur van UMC waaronder in ieder geval de Programmatuur, Apparatuur en gegevensbestanden (dataverlies), waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren en verminderde betrouwbaarheid;
- materiële schade aan andere eigendommen van UMC en/of van derden;
- kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in de Prestatie, Materialen of Documentatie aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
- kosten, waaronder begrepen personeelskosten van UMC en/of van derden, voor het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen;
- redelijke kosten gemaakt door UMC en/of van derden ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht.

## 7. Intellectuele Eigendomsrechten

7.1. UMC is en blijft (intellectueel) eigenaar van alle gegevens en data die bij het uitvoeren van de Raamovereenkomst gebruikt (gaan) worden. Hieronder wordt mede verstaan het gebruik van o.a. (patiënten)data ingevoerd in de software, sjablonen, huisstijl, beeldmerken, logo's, ontwikkelde e-learnings e.d. die rechtstreeks verband houdt met of eigendom is van UMC.

7.2. Het intellectueel eigendom op de Prestatie berust bij Leverancier.

## **8. Garantieperiode Maatwerkprogrammatuur en/of Diensten als systemintegrator, Updates en Upgrades**

- 8.1. In geval van levering Maatwerkprogrammatuur en/of Diensten als systemintegrator staat Leverancier gedurende een periode van minimaal 12 maanden na Acceptatie in voor het functioneren van de Prestatie conform het Overeengekomen gebruik en het programma van de Eisen en/of Wensen als beschreven in de Aanbestedingsdocumenten en zal gedurende deze periode (hierna de “Garantieperiode”) op eerste verzoek van UMC kosteloos zorgdragen voor herstel (hierna de “Garantie”). Eventuele aanpassingen in het kader van de Garantie worden door Leverancier op zodanige wijze verricht dat he Overeengekomen Gebruik niet wordt aangetast. Indien Apparatuur en/of Programmatuur geheel of gedeeltelijk vervangen wordt in de Garantieperiode, daaronder begrepen nieuwe versie(s) en/of Upgrade(s) van Apparatuur en/of Programmatuur, zal de Garantieperiode van [periode invullen <minimaal 12 maanden afhankelijk van levensduur uitgevraagde product>] maanden opnieuw aanvangen na Acceptatie door UMC van de vervangende Apparatuur en/of Programmatuur.
- 8.2. De Garantieperiode wordt gerekend vanaf het tijdstip van Acceptatie waarop het laatste onderdeel van de Prestatie is geaccepteerd door UMC.
- 8.3. Wanneer de Prestatie tijdens de garantiewerkzaamheden van Leverancier geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is/zijn voor het Overeengekomen gebruik bij UMC dan zal de Garantieperiode worden verlengd met eenzelfde termijn als de tijdsduur van de garantiewerkzaamheden. De Garantie zal, zodra de garantiewerkzaamheden zijn voltooid en de Prestatie weer conform de Eisen en Raamovereenkomst functioneert, herleven voor het restant van de Garantieperiode.
- 8.4. Leverancier zorgt ervoor dat de werkzaamheden ten behoeve van de Garantie zullen worden verricht conform de reactie- en oplossingstijden zoals vastgelegd in het PvEW.
- 8.5. In aanvulling op artikel 41 en verder van de AIV zal Leverancier UMC onverwijld informeren over alle beschikbare relevante Updates en Upgrades van Apparatuur en Programmatuur.
- 8.6. Updates van Programmatuur zijn altijd kosteloos.
- 8.7. Alle Upgrades in het kader van veiligheidseisen én verband houdende met de Wet- en regelgeving, die betrekking hebben op de Programmatuur worden gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst kosteloos door Leverancier geleverd en in overleg met UMC geïmplementeerd bij UMC.
- 8.8. Implementatie van Updates en Upgrades door Leverancier geschiedt in overleg met UMC. UMC is niet verplicht de Updates en Upgrades te laten implementeren.

## **9. Systeemgarantie**

- 9.1. Onverminderd de Garantie van artikel 8 garandeert Leverancier gedurende minimaal de looptijd van deze Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen, en de benodigde periode van Retransitie dat de geleverde Prestatie naar behoren functioneert binnen het Systeem en daarbij voldoet aan de technische, functionele en operationele Eisen zoals vastgelegd in de Aanbestedingsdocumenten en het PvEW. Indien de Prestatie niet naar behoren functioneert binnen het Systeem is Leverancier gehouden conform het bepaalde in dit artikel en artikel 8 te bewerkstelligen dat deze situatie alsnog zonder extra kosten voor UMC intreedt (“Systeemgarantie”).

- 9.2. De Systeemgarantie als bedoeld in lid 1 van dit artikel strekt zich mede uit tot in opdracht van Leverancier door derden uitgevoerde of toegeleverde onderdelen van de Prestatie.
- 9.3. Leverancier verplicht zich ertoe om gedurende de periode van de Systeemgarantie - in geval van wijzigingen in de relevante wet- en regelgeving UMC hierover zoveel mogelijk voorafgaand en tijdig te informeren. De Prestatie dient door Leverancier tijdig te worden aangepast overeenkomstig deze wijzigingen in de relevante wet- en regelgeving.
- 9.4. Twaalf maanden voor het einde van de Systeemgarantie treden Partijen in overleg over de vraag of, en zo ja onder welke voorwaarden c.q. maatregelen in het kader van groot onderhoud/revisie, de Systeemgarantie kan worden verlengd. Van dit overleg wordt een schriftelijk door beide Partijen ondertekend verslag gemaakt waarin de bevindingen en besluiten worden vastgelegd.

## **10. Informatiebeveiliging**

- 10.1. De wijze van werken met betrekking tot de vertrouwelijkheid van gegevens en data en het borgen van integriteit en het in acht nemen van de beveiligingseisen is vastgelegd en voldoet aan hetgeen vastgelegd in het PvEW. Voorts dient Leverancier het Self Assessment Informatiebeveiliging (Bijlage [invullen]). Volledig in te vullen en zich aan de inhoud van dit bij Inschrijving ingediende ingevulde document te houden.
- 10.2. Leverancier is verantwoordelijk voor het signaleren van (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de Prestatie. Leverancier zal, indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang signaleert, de noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en trachten herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen direct aan UMC worden gerapporteerd.
- 10.3. Leverancier brengt UMC onmiddellijk op de hoogte bij de geconstateerde of te verwachten beveiligingskwetsbaarheden inzake Informatiebeveiliging en bericht UMC schriftelijk binnen een termijn van 2 Werkdagen over de genomen maatregelen en de vervolgacties om de geconstateerde risico's te elimineren. Onder beveiligingskwetsbaarheid wordt ook verstaan een (vermoeden van) een datalek. Overschrijding van deze termijn wordt als fatale termijn aangemerkt.
- 10.4. Leverancier verplicht zich voorts om de door UMC opgelegde beheersmaatregelen op te volgen.
- 10.5. Personeel van Leverancier heeft alleen toegang tot de systemen verband houdende met de Dienst(en), wanneer door de daartoe bevoegde functionarissen van UMC-autorisatie is verleend.
- 10.6. Indien Leverancier voornemens is wijzigingen in de Prestatie of wijzigingen in de beveiliging aan te brengen, die gevolgen hebben voor de afspraken welke met UMC zijn gemaakt ten aanzien van beveiliging, zal Leverancier UMC hiervan vooraf op de hoogte stellen en daarover met UMC-overeenstemming dienen te bereiken. UMC dient zijn schriftelijke goedkeuring te geven aan wijzigingen met betrekking tot beveiliging als deze nadelige gevolgen kunnen hebben voor UMC.
- 10.7. Van het vorenstaande zijn uitgezonderd maatregelen die door de aard van de te nemen stappen direct moeten worden getroffen om (nieuwe) aspecten van beveiliging afdoende aan te pakken.

- 10.8. Leverancier is verplicht haar medewerkers of door hen ingehuurd derden bij de aanvang van de Raamovereenkomst op de hoogte te stellen van de geldende voorschriften inzake beveiliging.
- 10.9. Leverancier verplicht zich haar personeel of door hen ingehuurd derden juist en volledig te instrueren zodat laatstgenoemde voorschriften correct worden nageleefd.
- 10.10. Ten aanzien van alle gegevens, afkomstig van UMC, die - in welke vorm of op welke informatiedragers dan ook - bij Leverancier berusten of aan hem zijn verstrekt, verbindt Leverancier zich:
  - a. Alle noodzakelijke maatregelen acht te nemen voor veilige opslag van de gegevens;
  - b. De gegevens niet te gebruiken voor enig ander dan het overeengekomen doel;
  - c. De gegevens niet langer onder zich te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichting door Leverancier noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief gemaakte kopieën, onmiddellijk na volledige nakoming van genoemde verplichtingen wederom ter beschikking te stellen van UMC dan wel, na verkregen toestemming van de UMC, te vernietigen; In geval toestemming voor vernietiging is verleend, is UMC gerechtigd een bewijs van vernietiging te verlangen.
  - d. De overeengekomen verplichtingen uitsluitend doen uitvoeren door personen van wie Leverancier gedocumenteerd heeft vastgesteld dat zijn betrouwbaar zijn;
  - e. Alle medewerking te verlenen aan het controleren van de in dit artikellid vastgelegde verplichtingendoor of namens UMC.
- 10.11. Bij het ontbreken van een informatiebeveiligingsbeleid is Leverancier alsnog verplicht dit beleid 6 maanden na ondertekening van deze Raamovereenkomst ter goedkeuring aan UMC beschikbaar te stellen. UMC is bevoegd aan Leverancier aanwijzingen te verstrekken ter verbetering en/of aanvulling van het ter goedkeuring voorgelegde informatiebeveiligingsbeleid. UMC zal voorts Leverancier een termijn stellen waarbinnen Leverancier deze aanwijzingen moet hebben opgevolgd.

## **11. Acceptatie**

- 11.1. Wanneer de geleverde Prestatie of een gedeelte daarvan uit Programmatuur bestaat zal de Prestatie wanneer deze door Leverancier compleet is opgeleverd, bij UMC testen en controles ondergaan om te komen tot Acceptatie. Deze testen worden uitgevoerd door UMC of door UMC aan te wijzen derden.
- 11.2. De acceptatieprocedure verloopt als volgt: zie bijlage 6k.
- 11.3. Mochten er tijdens de acceptatieprocedure corrigerende maatregelen noodzakelijk zijn dan kan de acceptatieperiode door UMC worden verlengd met de tijd die voor de correcties nodig is.
- 11.4. In aanvulling op artikel 8.1 AIV gaat het risico van de Prestatie pas over naar UMC nadat de Prestatie door UMC is geaccepteerd conform artikel 12.2 e.v. van deze Raamovereenkomst.
- 11.5. UMC is niet gehouden tot enige betaling aan Leverancier alvorens UMC de resultaten van de geleverde (delen van de) Prestatie heeft geaccepteerd. Betalingen die desalniettemin voor Acceptatie worden gedaan, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie.
- 11.6. Indien de Programmatuur na de tweede Acceptatietest als bedoeld in artikel 12.2 stap 5 opnieuw door UMC wordt afgekeurd, omdat er sprake is van een gebrek, is UMC gerechtigd

de nieuwe c.q. vervangende lijnen van Programmatuur of de gewijzigde Programmatuur te weigeren en levering van eerder door Leverancier goedgekeurde Programmatuur te verlangen ofwel deze Raamovereenkomst buiten rechte te ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist. Acceptatie mag niet worden onthouden wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van de Leverancier om deze fouten in het kader van de garantieregeling te herstellen.

- 11.7. Indien Leverancier niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot herstel van de Bevinding(en) is UMC, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd deze gebreken nadat hij Leverancier eerst deugdelijk en schriftelijk in gebreke heeft gesteld, hetzij zelf, hetzij door derden te doen verhelpen. Leverancier is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. In dat geval is Leverancier verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken. UMC zal rekening houden met de gerechtvaardigde belangen van Leverancier.
- 11.8. UMC is gerechtigd na voorafgaande schriftelijke kennisgeving de Programmatuur door een onafhankelijk derde deskundige te laten onderzoeken, alvorens de Programmatuur te Accepteren. Leverancier is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen, maar kan verlangen dat de derde deskundige vooraf verklaart zich te zullen houden aan de verplichting tot geheimhouding als bedoeld in artikel 16 AIV. De kosten van dit onderzoek komen voor rekening van UMC, tenzij de resultaten van het onderzoek uitwijzen dat UMC op grond van het bepaalde neergelegd in dit artikel niet tot Acceptatie hoeft over te gaan.
- 11.9. Leverancier zorgt ten behoeve van een correcte uitvoering van de Acceptatietest voor voldoende ondersteuning door haar Personeel en apparatuur.

## **12. Installatie en Implementatie**

- 12.1. Leverancier dient zorg te dragen voor de Installatie en test ondersteuning en de Implementatie van de Prestatie.
- 12.2. Voor de Implementatie heeft Leverancier een concept Implementatieplan opgesteld. Het Implementatieplan wordt afgestemd met UMC in de concretiseringsfase met als resultaat een definitief implementatieplan waar Partijen achter staan en haalbaar is voor alle Partijen. Het door UMC Implementatieplan zal op gedetailleerde wijze beschrijven op welke wijze de Implementatie, inrichting, realisatie en ingebruikname van de Applicatie, bijbehorende koppelingen en ingeval van SaaS-diensten Hostingomgeving zal plaatsvinden en tevens de termijnen waaraan Leverancier zich heeft verbonden om het voorgaande te realiseren in overeenstemming met de bepalingen van deze Raamovereenkomst en de Bijlagen. Het concept Implementatieplan zal uiterlijk binnen drie (3) weken na datum contracteren en voor aanvang van de Implementatie ter goedkeuring aan UMC worden voorgelegd en na goedkeuring door UMC als Bijlage 2 (Implementatieplan) aan de Raamovereenkomst zal worden gehecht. Het Implementatieplan zal minimaal voldoen aan de vereisten zoals vastgesteld in of bij deze Raamovereenkomst.
- 12.3. Het Implementatieplan dient met inachtneming van het PvEW te voorzien in een zodanige implementatie opdat de Prestatie zowel op onderdelen als in haar geheel, alsmede in samenhang met de Hostingomgeving stabiel, betrouwbaar en efficiënt functioneert.

- 12.4. Indien het concept Implementatieplan niet door UMC wordt geaccordeerd, deelt zij dit terstond mede aan Leverancier onder vermelding van de redenen. Indien het Implementatieplan niet wordt geaccordeerd, heeft UMC het recht om:
- Leverancier te verzoeken om binnen een door UMC te bepalen termijn een nieuw concept Implementatieplan op te leveren.
  - Deze Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen waarbij aan Leverancier haar daadwerkelijk en bewezen kosten voor het opstellen van het Implementatieplan zullen worden vergoed.
- 12.5. Voor de oplevering en goedkeuring van een tweede concept van het Implementatieplan gelden de bepalingen van artikel 5.1 en 5.3 “Prijzen, facturering en betaling”.
- 12.6. Het geaccordeerde Testplan zal, zoals nader gespecificeerd in het Implementatieplan, uiterlijk vier (4) weken voor de eerste Acceptatie gereed dienen te zijn. Het Testplan wordt nader gespecificeerd in het Implementatieplan. Het Testplan zal minimaal voldoen aan de vereisten zoals vastgesteld in of bij deze Raamovereenkomst. Voor zover deelacceptatie redelijkerwijs van UMC kan worden verlangd, zal in het Testplan worden voorzien in de mogelijkheid van deelacceptatie.
- 12.7. Leverancier mag geen additionele kosten in rekening brengen voor het opstellen van, benodigde hard- en software voor en het uitvoeren en begeleiden van het Testplan.

### **13. Testen**

- 13.1. Leverancier voert een interne bedrijfstest/ FAT (Factory Acceptance Test) uit alvorens UMC te laten testen.
- 13.2. Leverancier dient onvoorwaardelijk en kosteloos haar medewerking te verlenen aan alle door of namens UMC uit te voeren testen van de Prestatie of delen daarvan.
- 13.3. UMC kan de Prestatie, naast de Acceptatietesten, gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst aan Testen onderwerpen. De Test kan alle onderdelen van de Prestatie betreffen waaronder de projectplannen, Programmatuur, en/of Diensten met inbegrip van de Materialen en de Documentatie.
- 13.4. UMC behoudt zich nadrukkelijk het recht voor indien de Prestatie na een Test conform de overeengekomen Testprocedures en zijn criteria, niet blijkt te voldoen aan de eisen uit het PvEW, de Prestatie te weigeren en de betaling op te schorten of de Raamovereenkomst buiten rechte te ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist. Leverancier is in dat geval aansprakelijk voor de door UMC geleden en te lijden schade.
- 13.5. Indien Leverancier, gedurende de testfasen, niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot herstel van gebreken, waaronder ook in ieder geval de overeengekomen Service Levels dient te worden verstaan, is UMC, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd deze gebreken na voorafgaande schriftelijke kennisgeving op kosten van Leverancier, hetzij zelf, hetzij door derden te doen verhelpen. Leverancier is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en blijft voor het deel dat door UMC en/of een derde is verholpen verplicht voor de daaruit voortvloeiende werkzaamheden te verrichten. In dat geval is Leverancier verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken. UMC maakt pas gebruik van de in dit artikel genoemde bevoegdheid wanneer Leverancier na het

verstrijken van de ingebrekestelling genoemde termijn het gebrek niet heeft verholpen, tenzij het versturen van een ingebrekestelling nutteloos is.

- 13.6. UMC is gerechtigd na de Test en met voorafgaande schriftelijke kennisgeving de Prestatie door een onafhankelijk derde deskundige te laten onderzoeken. Leverancier is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen, maar kan verlangen dat de derde deskundige vooraf verklaart zich te zullen houden aan de verplichting tot geheimhouding als bedoeld in. De kosten van dit onderzoek komen voor rekening van UMC, tenzij de resultaten van het onderzoek uitwijzen dat de Prestatie niet voldoet aan de gestelde eisen, waarna de kosten van het onderzoek voor Leverancier komen.

## 14. Opleidingen en trainingen

- 14.1. Leverancier dient op het gebied van training en opleiding de volgende aanvullende Diensten ten aanzien van de Prestatie te verrichten:
- Het trainen van het personeel van UMC, de gebruikers, volgens de specificaties uit het PvEW <OF> de Offerteaanvraag en de eisen die de wet daaraan stelt;
  - <OPTIONEEL> Een e-learning module zoals beschreven in het PvEW (en aangeboden in de Inschrijving c.q. Offerte), welke na elke Update/Upgrade van het systeem wordt bijgewerkt.

## 15. Documentatie

- 15.1. Leverancier zorgt ervoor dat de volgende documenten in digitale vorm bij levering van de Prestatie aan UMC overhandigd worden: Bedieningsvoorschriften, handleidingen en/of gebruikersinstructies afgestemd op de gebruikers van de Prestatie, in het Nederlands of Engels;
- 15.2. In aanvulling op artikel 43 AIV dient de door Leverancier op te leveren Documentatie, zodanig te zijn:
- Dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Leverancier te leveren Prestatie en de functies daarvan;
  - Dat gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Prestatie gebruik kunnen maken;
  - De handleiding exact moet overeenkomen met de interfaces zoals deze aan eindgebruikers wordt getoond;

## 16. Onderhoud

- 16.1. Leverancier dient onderhoud aan de Apparatuur en Programmatuur te leveren gedurende de periode van de Systeemgarantie conform de Aanbestedingsdocumenten en het PvWE, opdat de Prestatie gedurende die periode blijft functioneren conform het Overeengekomen gebruik.
- 16.2. Het verdere door Leverancier te verrichten onderhoud aan de Prestatie is vastgelegd het PvEW en de SLA (bijlage (...) bij deze Raamovereenkomst.

## **17. Audit**

- 17.1. UMC heeft het recht tot het (laten) uitvoeren van een Audit op de werkzaamheden alsmede de resultaten van de Prestatie die gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst tot stand komen of geleverd worden.
- 17.2. Bij een Audit wordt getoetst op nader te bepalen kwalitatieve en/of kwantitatieve criteria waarvan de inhoud en diepgang van deze toetsing telkens nader door UMC worden bepaald.
- 17.3. UMC stelt Leverancier tijdig schriftelijk op de hoogte van een dergelijke voorgenomen Audit, alsmede de onderzoeksvragen door de in te stellen deskundige.
- 17.4. UMC bepaalt, na voorafgaand overleg met Leverancier, wanneer en door wie een Audit zal worden uitgevoerd alsmede de omvang en het doel van deze Audit.
- 17.5. De bevindingen uit het auditrapport dienen door Leverancier opgevolgd te worden binnen de door UMC gestelde redelijke termijn. Leverancier dient onmiddellijk en op eigen kosten passende maatregelen te nemen om de daaruit bijvoorbeeld voortvloeiende beveiligingsrisico's tot een minimum te beperken en neemt de aanbevelingen uit de Audit over. Acceptatie vindt plaats door UMC.
- 17.6. Leverancier verklaart volledig mee te werken aan een Audit en alle faciliteiten en informatie welke ~~hem~~ redelijkerwijs, benodigd zijn, in het kader van de Audit tijdig en om niet ter beschikking te stellen en zo nodig toegang verschaffen tot de voor de Prestatie gebruikte systemen aan de auditors.
- 17.7. UMC zal de auditor als bedoeld in dit artikel een geheimhoudingsverklaring ten aanzien van de tijdens zijn onderzoek aan hem bekend geworden informatie van Leverancier laten ondertekenen.
- 17.8. De kosten van een Audit door een externe auditor op initiatief van UMC komen voor rekening van UMC, tenzij de resultaten van de Audit uitwijzen dat de door Leverancier geleverde Prestatie en op basis van deze Raamovereenkomst als niet behoorlijke nakoming is te kwalificeren o.b.v. de beveiligingseisen zoals vastgelegd in het PvEW. In dat geval zijn de kosten van de Audit voor rekening van Leverancier.

## **18. Exit en Retransitie**

- 18.1. Zodra bekend is dat de Raamovereenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, treedt het Exitplan van Bijlage [invullen] in werking.
- 18.2. In geval van surseance van betaling of faillissement van Leverancier of diens toeleveranciers zal Leverancier en diens curator zich maximaal inspannen om de Prestatie, al dan niet door een derden te laten continueren, totdat de Prestatie bij een andere Leverancier of bij UMC zelf kan worden voortgezet.
- 18.3. In aanvulling op het bepaalde in deze Raamovereenkomst en de Eisen met betrekking tot het Beheer en Onderhoud van de Prestatie gelden nog de navolgende voorwaarden met betrekking tot Retransitie, waarbij de Leverancier verplicht is:
  - de volledige medewerking aan de Retransitie en de Retransitie afspraken te verlenen en daarbij alle relevante Documentatie aan UMC c.q. de nieuwe leverancier te overhandigen;
  - de Gebruiksrechten op de derden-programmatuur die benodigd zijn voor het functioneren van de Programmatuur aan UMC c.q. nieuwe leverancier over te dragen;

- de Retransitie binnen de overeen te komen termijn te voltooien, tenzij expliciet schriftelijk met UMC anders is overeengekomen;
- nazorg te leveren voor een periode van drie maanden na voltooiing van de succesvolle Retransitie;
- gedurende de Retransitie de voor UMC ontwikkelde methoden, technieken, software (programmatuur) en andere technische voorzieningen ter beschikking te stellen en te laten gebruiken door UMC en nieuwe UMC, met als doel een efficiënte Retransitie te bewerkstelligen. De nieuwe Leverancier wordt verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen;
- ervoor in te staan voor dat de inhoud/data van/ uit de gebruikte Programmatuur en/of systemen beschikbaar zal blijven totdat UMC aangeeft dat de data verwijderd moet worden;
- ervoor in te staan dat deze inhoud/data uit de gebruikte Programmatuur en/of systemen te exporteren is naar de in de markt standaard gebruikte bewerkbare formaten of een open standaard;
- voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar te houden voor de Retransitie en zich in te spannen om op nader te maken afspraken en op verzoek medewerking te verlenen aan overname van dit personeel naar de nieuwe leverancier;
- medewerking te verlenen aan een Audit betreffende de inhoud en de kwaliteit van de informatie/ Documentatie die Leverancier in het kader van Retransitie oplevert of heeft opgeleverd.

## **19. Hosting, SaaS-/Clouddiensten**

- 19.1. Leverancier zal alle gegevens, zoals URL's en inloggegevens, die noodzakelijk zijn om daadwerkelijk gebruik te kunnen maken van de Prestatie, aan UMC ter beschikking stellen.
- 19.2. Leverancier is niet gerechtigd de Hosting op te schorten, behalve voor zover voortzetting redelijkerwijs niet gevegd kan worden. De enkele eenmalige niet-betaling rechtvaardigt dit niet.
- 19.3. UMC is verantwoordelijk voor het gebruik dat zij maakt van de Hosting en voor de gegevens die zij zelf met behulp van de Hosting opslaat, opvraagt, verspreidt en anderszins gebruikt.
- 19.4. Vanaf het moment van Acceptatie van de ICT Prestatie zijn de specifieke afspraken omtrent het Onderhoud (ook) op de Hosting van toepassing (zoals de gegarandeerde Servicelevels en de overeengekomen Beschikbaarheid).
- 19.5. Indien en voor zover in de Raamovereenkomst/ SLA geen Service Levels ten aanzien van de Beschikbaarheid van de Hosting zijn afgesproken, geldt een Service Level van  $\geq 99,5\%$  Beschikbaarheid per maand op alle dagen van de week excl. gepland onderhoud.
- 19.6. Leverancier verzorgt bij Hosting de installatie van Updates en Upgrades.

## **20. Verwerking persoonsgegevens**

- 20.1. Bij de uitvoering van deze Raamovereenkomst worden wel persoonsgegevens verwerkt. Leverancier zal in geval van verwerking van persoonsgegevens de separate model-verwerkersovereenkomst (BOZ-model) Bijlage [invullen] en bijlagen onverwijld invullen en ondertekenen.

## **21. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting**

21.1. Deze Raamovereenkomst wordt uitsluitend door Nederlands recht beheerst.

21.2. Alle geschillen tussen Partijen, - daaronder begrepen geschillen die slechts door één van de Partijen als zodanig wordt beschouwd - die samenhangen met of voortvloeien uit deze Raamovereenkomst, worden in eerste instantie beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.

**Aldus overeengekomen,**

UMC

Naam: [Naam]  
Functie: [Functie]  
Handtekening:

Plaats: Amsterdam  
Datum:

Naam: [Naam]  
Functie: [Functie]  
Handtekening:

Plaats: Amsterdam  
Datum:

[Leverancier]

Naam: [Naam]  
Functie: [Functie]  
Handtekening:

Plaats: [invullen]  
Datum:

Naam: [Naam]  
Functie: [Functie]  
Handtekening:

Plaats: [invullen]  
Datum:

## Bijlagen:

1. VerwerkersRaamovereenkomst <OF> SCC.
  - a. Verwerkersovereenkomst
  - b. Self Assement Informatiebeveiliging
2. Nota('s) van Inlichtingen (Nvl('s))
3. Begrippenlijst
4. Aanbestedingsdocumenten (Inclusief PvEW)
  - a. Offerte aanvraag/ aanbestedingsdocumenten
  - b. Programma van Eisen ICT (Technisch)
  - c. Programma van Eisen Functioneel
  - d. Overzicht koppelingen
  - e. Overzicht rapportages en overzichten
  - f. Programma van Wensen
  - g. Prijzenblad
  - h. Concept Exitplan
  - i. Concept SLA
5. Algemene voorwaarden
  - a. Algemene inkoopvoorwaarden UMC-versie januari 2024(AIV)
  - b. Aanvullingen op de versie januari 2024 AIV
6. De inschrijving van Leverancier
  - a. <OPTIONEEL> Verificatievragen en antwoorden
  - b. Antwoorden op programma van wensen
  - c. Prijzenblad ingevuld
  - d. In-out lijst
  - e. Service level agreement (SLA)

Onderstaande bijlagen worden in de concretiseringsfase (na gunning en voor implementatie) afgestemd en als addendum bij deze Raamovereenkomst toegevoegd:

- f. Implementatieplan (definitief plan in detail uitgewerkt)
- g. (Aanvullend) Acceptatieprotocol
- h. Exitplan

## Bijlage G. Acceptatieprotocol

Onderstaande uitgebreide acceptatieprocedure Programmatuur:

Stap	Omschrijving
1	Leverancier stelt UMC op de hoogte van een aankomende Oplevering. Leverancier verstrekt het testrapport van de interne bedrijfstest/ FAT (Factory Acceptance Test) van Leverancier aan UMC. De Oplevering en Acceptatie geschiedt op de door Partijen vooraf vastgestelde wijze zoals opgenomen in het Plan van Aanpak.
2	Op een door UMC nader te bepalen datum dient Leverancier binnen tien (10) Werkdagen een volledig operationele en functionele omgeving met de aangeboden Programmatuur, inclusief Systeemprogrammatuur, volledig geconfigureerd, op te leveren aan UMC (de Acceptatie omgeving). Deze omgeving wordt gebouwd onder toezicht van UMC. De Leverancier verleent kosteloos zijn medewerking hieraan.
3	Uitvoeren testen door betreffende afdeling van UMC op geschiktheid Prestatie door middel van toetsing van de acceptatiecriteria conform het PvEW
4	Nadat een Acceptatietest heeft plaatsgevonden, zal door UMC een proces-verbaal worden opgesteld dat aan Leverancier wordt toegezonden. In dit verslag worden de Bevinding(en) die de Programmatuur vertoont vastgelegd en tevens welke delen van de Programmatuur door UMC is (zijn) goedgekeurd, dan wel afgekeurd.
5	Binnen tien (10) Werkdagen na de datum van het verslag van de Acceptatietest, zal Leverancier de in het verslag vastgelegde Bevindingen voor eigen rekening verhelpen. Indien de resultaten van de Acceptatietest wijzen op aanpassingen op het technische koppelvlak met de ICT-Infrastructuur, dient Leverancier, na overleg met UMC, deze aanpassingen gedurende de eerste tien (10) Werkdagen van de Acceptatietest te Implementeren.
6	Na melding van het verhelpen van de Bevindingen/ geconstateerde gebreken door Leverancier, zal uiterlijk binnen 10 Werkdagen en, de Acceptatietest worden herhaald. In een aanvullend proces-verbaal zal worden vastgelegd of de in het eerste proces verbaal opgenomen Bevindingen/ gebreken zijn verholpen en in geval van eerdere afkeuring of de Programmatuur en daartoe behorende Documentatie en eventuele Materialen thans zijn goedgekeurd.
-	Bij succesvol doorlopen van stap 1 tot en met 3 of ingeval van Bevindingen stap 1 tot en met 6 volgt formele Acceptatie (stap 7).
7	Indien alle onderdelen van de Programmatuur door UMC worden goedgekeurd, zal de datum waarop het betreffende proces-verbaal is opgesteld en ondertekend, gelden als de datum van Acceptatie.