



Raamovereenkomst

op basis van de Algemene Inkoopvoorwaarden ICT 2024

tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening

met kenmerk

SvdM.2026.0947



<logo Opdrachtnemer>

DE ONDERGETEKENDEN,

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), zelfstandig bestuursorgaan op grond van artikel 2 van Wet structuur Uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, gevestigd aan de La Gardiaweg 94-114, 1043 DL te Amsterdam, ingeschreven onder KVK-nummer 34360247, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer Gerben Rozendaal, Hoofd Inkoop, hierna te noemen: Opdrachtgever

en

<Volledige naam en rechtsvorm Opdrachtnemer>, gevestigd te <adres en plaats>, Ingeschreven onder KVK-nummer <nummer>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam ondertekenaar>, <functie>, hierna te noemen: Opdrachtnemer

Hierna gezamenlijk te noemen: Partijen.

OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgever voor de levering van Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening gedurende een zekere tijd vaste afspraken met Opdrachtnemer wil maken;
2. Opdrachtgever daartoe een overeenkomst wil sluiten, waarin de voorwaarden voor alle door Opdrachtgever gedurende die looptijd te verstrekken opdrachten voor de levering van Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening zijn vastgelegd (hierna te noemen: Raamovereenkomst);
3. Een Europese aanbesteding voor de gunning van deze Raamovereenkomst heeft plaatsgevonden op basis van het Beschrijvend document onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtgever heeft de Inschrijving van Opdrachtnemer als de inschrijving met de laagste prijs beoordeeld en dat Opdrachtnemer in staat en bereid is de levering van Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening uit te voeren.



<logo Opdrachtnemer>

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 UWV Algemene Inkoopvoorwaarden ICT 2024, hierna te noemen 'Algemene voorwaarden', voor het verstrekken van opdrachten voor de levering van Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening. In afwijking daarvan of in aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Raamovereenkomst verstaan:

Beschrijvend document: het document van Opdrachtgever d.d. 17-04-2026 kenmerk SvdM.2026.0947 waarin de deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de levering van Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening gedurende een bepaalde periode, de te volgen aanbestedingsprocedure, eisen en gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.

Diensten: de door Opdrachtnemer op basis van deze Raamovereenkomst te verrichten werkzaamheden voor Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening zoals is uitgewerkt in artikel 1.1.

Inschrijving: de in het kader van de (Europese) aanbesteding Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening met kenmerk SvdM.2026.0947 door Opdrachtnemer op basis van het Beschrijvend document ingediende inschrijving d.d. XX-XX-2026.

ARTIKEL 1. - ONDERWERP VAN DE RAAMOVEREENKOMST

- 1.1 Deze Raamovereenkomst heeft betrekking op alle door Opdrachtgever af te nemen en door Opdrachtnemer te leveren Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening. De opdracht bestaat uit: één (1) nieuwe scanner met voor zowel de nieuwe scanner als de drie (3) huidige scanners die UWV momenteel in gebruik heeft, een onderhoudscontract, scan software en software licenties.
- 1.2 De in dit artikel genoemde documenten vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, gaat het eerdergenoemde document boven het later genoemde:
 1. Deze Raamovereenkomst;
 2. Nota van Inlichting(en);
 3. De Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO);
 4. Het Dossier Financiële Afspraken (DFA);
 5. Algemene voorwaarden;
 6. De Service Level Agreement (SLA).
 7. Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen;
 8. De Inschrijving inclusief bijlagen;
 9. De EULA als bedoeld in artikel 8.2.
- 1.3 Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst opdrachten voor de levering van Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Opdrachtnemer kan dus geen enkele aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten voor de levering van Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.

ARTIKEL 2. - INWERKINGTREDING EN DUUR VAN DE RAAMOVEREENKOMST

- 2.1 De Raamovereenkomst gaat in op 1 augustus 2026 en eindigt op 31 juli 2030.



<logo Opdrachtnemer>

- 2.2 Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst tussentijds opzeggen tegen het einde van het tweede contractjaar. Opdrachtgever zal van een dergelijke beëindiging tenminste drie maanden voordat deze beëindiging plaats zal vinden schriftelijk mededeling en onderbouwing doen aan Opdrachtnemer.
- 2.3 De implementatie dient op 1 oktober 2026 volledig en succesvol te zijn voltooid.
- 2.4 Opdrachten op basis van deze Raamovereenkomst dienen volledig te worden uitgevoerd, ook als daarmee de einddatum van deze Raamovereenkomst wordt overschreden. Voor deze opdrachten blijven de condities van deze Raamovereenkomst gelden tot de opdracht volledig is uitgevoerd.
- 2.5 In aanvulling op het bepaalde in artikel 29 van de Algemene voorwaarden kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen, indien de maximale hoeveelheid en/of waarde, zoals bedoeld in de aanbestedingsstukken, is bereikt of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking kan worden overschreden. Opdrachtgever hoeft Opdrachtnemer op geen enkele wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Overeenkomst.

ARTIKEL 3. - PRIJS EN OVERIGE FINANCIËLE BEPALINGEN

- 3.1 Opdrachtnemer is verplicht om de overeengekomen levering van Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening aan Opdrachtgever te leveren tegen het daarvoor overeengekomen tarief. Opdrachtgever verplicht zich om aan Opdrachtnemer, conform de overeengekomen (uur)tarieven een vergoeding te betalen voor de daadwerkelijk geleverde Diensten per maand op basis van nacalculatie. Dit tarief is inclusief eventuele benodigde materialen, eventuele reis- en transportkosten en alle eventueel bijkomende kosten en exclusief btw. Partijen hebben de afgesproken tarieven en financiële bepalingen vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken, Bijlage 7.
- 3.2 Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van Opdrachtgever.
- 3.3 De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Raamovereenkomst.

ARTIKEL 4. - CONTACTPERSONEN

- 4.1 Contactpersoon namens Opdrachtgever is de Contract- en Leveranciersmanager.

Contactpersonen namens Opdrachtgever zijn:

Contactpersoon	Taken en bevoegdheden	Contactgegevens (e-mail/ telefoonnummer)
<Functie>	<Beschrijving van taken en bevoegdheden>	<In te vullen na gunning>
<Functie>	<Beschrijving van taken en bevoegdheden>	<In te vullen na gunning>
<Functie>	<Beschrijving van taken en bevoegdheden>	<In te vullen na gunning>
<Functie>	<Beschrijving van taken en bevoegdheden>	<In te vullen na gunning>

Contactpersoon namens Opdrachtnemer is <Functie>.



<logo Opdrachtnemer>

Contactpersonen namens Opdrachtnemer zijn:

Contactpersoon	Taken en bevoegdheden	Contactgegevens (e-mail/ telefoonnummer)
<Functie>	<Beschrijving van taken en bevoegdheden>	<In te vullen na gunning>
<Functie>	<Beschrijving van taken en bevoegdheden>	<In te vullen na gunning>
<Functie>	<Beschrijving van taken en bevoegdheden>	<In te vullen na gunning>
<Functie>	<Beschrijving van taken en bevoegdheden>	<In te vullen na gunning>

De contactpersonen zijn gerechtigd afspraken te maken op het operationele vlak, maar zij zijn niet bevoegd wijzigingen in deze Raamovereenkomst aan te brengen.

- 4.2 Ten minste tweemaal per jaar vindt overleg plaats tussen de contactpersonen van Partijen over de wijze waarop deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd.

ARTIKEL 5. – GOVERNANCESTRUCTUUR

- 5.1 Overleg tussen de contactpersonen van Partijen vindt plaats zoals in onderstaande tabel is opgenomen. Alle overleggen vinden plaats op initiatief van Opdrachtgever. Een verslag van het gesprek wordt binnen twee werkdagen door Opdrachtnemer opgesteld en gedeeld.

Overleg	Frequentie	Opdrachtgever	Vaste agendapunten
Implementatie overleg (Gedurende de implementatiefase zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aanwezig zijn bij overleggen over de implementatie welke gepland worden door Opdrachtgever)	Nader te bepalen, na gunning	- Contracteigenaar P&C - Business proces consultant - Contract en leveranciersmanager - Inkoopadviseur - Deelnemers - Aanbestedingsteam (indien gewenst)	- Kennismaking; - Contractoverdracht (kick-off); - Scope, doelstelling en looptijd; - Aansluiting leverancier op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie); - Tarieven; - Governancestructuur; - Services level agreement; - Communicatieplan- en richtlijnen; - BVO; - Plan van aanpak SROI; - Implementatieplan/acties.
		Opdrachtnemer <Naam functie>	
Operationeel overleg	Nader te bepalen, na gunning	Opdrachtgever - Business proces consultant (BPC) - Team manager Operations - Operators	- De diensten/services die de betreffende opdrachtnemer levert; - Een RACI-tabel waarin de demarcatie van verantwoordelijkheden is vastgelegd; - De overeengekomen Service Levels; - Een communicatie- en escalatiematrix;
		Opdrachtnemer <Naam functie>	

			- Proces en formaat van rapportages; - Klachten en storingen; - Operationele processen; - Organisatieontwikkelingen (korte termijn).
Tactisch overleg (<i>voortgang contract</i>)	Nader te bepalen, na gunning	Opdrachtgever	- Rapportages; - KPI's; - Evaluatie Raamovereenkomst en samenwerking; - Monitoren van PvE; - Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening; - Issues. - Social Return; - Efficiency voorstellen.
		- Contracteigenaar P&C - Contract- en leveranciersmanager	
MFT (Multifunctioneel/strategisch team) Overleg	Nader te bepalen, na gunning	Opdrachtnemer	- Jaarlijkse doelstellingen omtrent dienstverlening; - Structurele wijzigingen in klantvraag; - KPI Rapportages (CLM); - Organisatieontwikkelingen (lange termijn); - Informatie, Beveiliging en Privacy (IBP); - BVO; - Structurele klachten.
		- Contracteigenaar P&C - Business securityofficier - Categorie Manager - Contract- en leveranciersmanager	

ARTIKEL 6. - KLACHTEN EN ESCALATIE

6.1 Klachten over de levering van Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever en via e-mail gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen 24 uur bevestiging aan UWV met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht/incidenten wordt opgelost. Klachten worden binnen twee werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van twee werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgave van reden aan de contactpersoon van UWV gemeld met opgave van oplossingstermijn.

Indien Opdrachtnemer een klacht heeft over het opdrachtgeverschap, kan deze door Opdrachtnemer gemeld worden bij de operationele contactpersoon en/of contract- en leveranciersmanager van Opdrachtgever.

6.2 Indien de klachtenprocedure onder 6.1 niet leidt tot een oplossing van de klacht, dan treedt onderstaande escalatieprocedure in werking.

Niveau escalatie	Onderwerp	Contactpersonen
Niveau 1	Verschil van mening over de uitvoering van de levering van Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening of over de samenwerking. Als Opdrachtgever en	Teammanager Operations <Functie Opdrachtnemer>



<logo Opdrachtnemer>

	Opdrachtnemer er niet uit komen, wordt dit direct doorgezet naar niveau 2.	
Niveau 2	Binnen 3 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen. Lukt het niet binnen 7 werkdagen tot een oplossing te komen, wordt dit doorgezet naar niveau 3.	Contract- en Leveranciersmanager <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	Contract- en Leveranciersmanager/ (gedelegeerde) contracteigenaar <Functie Opdrachtnemer>

ARTIKEL 7. - SOCIAL RETURN

- 7.1 Opdrachtnemer besteedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst 2% van de gerealiseerde opdrachtwaarde aan Social Return, zoals beschreven in het Beschrijvend document Bijlage 3 Bouwblokkenmethode.

ARTIKEL 8. - OVERIGE VOORWAARDEN

- 8.1 Op deze Raamovereenkomst en de opdracht tot de levering van Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening zijn uitsluitend van toepassing de Algemene voorwaarden, voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.
- 8.2 In afwijking van artikel 8.1 van deze Overeenkomst is tevens de EULA van Opdrachtnemer dan wel van door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, voor de bij het verrichten van de Prestatie benodigde software van toepassing indien en voor zover:
- Opdrachtnemer (i) de toepasselijkheid van de EULA expliciet heeft bedongen (ii) een exemplaar van de betreffende EULA bij de inschrijving is gevoegd en (iii) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaakt; en
 - De EULA geen belemmering vormt voor het voorgenomen gebruik van de Scanapparatuur en de aanverwante dienstverlening door UWV;
 - De kosten die verbonden zijn aan de EULA en het gebruik van de software volledig verdisconteerd zijn in de inschrijfprijs.

In overeenstemming met artikel 11.1 van deze Raamovereenkomst, wijken partijen op de volgende wijze af van de Voorwaarden:

- 8.2.1 Artikel 7.6 van de Voorwaarden komt te luiden: Indien aan UWV, al dan niet na uitvoering van een Acceptatieprocedure, blijkt dat de geleverde Goederen en/of uitgevoerde Diensten niet voldoen aan hetgeen is overeengekomen, zal UWV Opdrachtnemer Schriftelijk een bericht van afkeuring zenden en is UWV gerechtigd te zijner keuze binnen een door hem in redelijkheid te stellen termijn, herstel, verbetering of vervanging te verlangen of, indien er direct sprake is van verzuim van Opdrachtnemer, de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk te ontbinden overeenkomstig het bepaalde in artikel 29 (Ontbinding en Opzegging) van deze Voorwaarden, een en ander onverminderd zijn rechten op vergoeding van de door hem geleden schade.
- 8.2.2 Artikel 27 lid 1 van de Voorwaarden komt te luiden: Opdrachtnemer verbindt zich de Overeenkomst binnen de tussen partijen overeengekomen termijnen uit te voeren. Een termijn is fataal indien dit uitdrukkelijk in deze overeenkomst of in de algemene voorwaarden is overeengekomen; of dit uit de aard, het doel of de context van de afspraak redelijkerwijs voortvloeit. Waarbij dient te worden opgemerkt dat de termijn voor implementatie, de initiële levering van de software en de levering van een scanner een fatale termijn zijn.



<logo Opdrachtnemer>

- 8.2.3 Artikel 31 lid 3 van de Voorwaarden komt te luiden: De directe schade is beperkt tot een bedrag van EUR 1 miljoen per gebeurtenis met een maximum van EUR 2 miljoen per jaar, tenzij partijen in de Overeenkomst anders zijn overeengekomen. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
- 8.2.4 Artikel 46 is niet van toepassing.
- 8.2.5 Artikel 58 tot en met Artikel 60 van de Voorwaarden zijn niet van toepassing.

ARTIKEL 9. - AUDIT

- 9.1 Opdrachtgever heeft het recht om in overleg specifieke audits uit te (laten) voeren, bij Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld met betrekking tot een bepaald onderdeel van de levering van Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening, of de naleving van wettelijke verplichtingen door Opdrachtnemer waarvoor Opdrachtgever, bij niet naleving door Opdrachtnemer, het risico loopt door derden te worden beboet of aansprakelijk worden gesteld. Opdrachtnemer verleent hiervoor alle noodzakelijke medewerking, waaronder het verlenen van toegang tot bedrijfslocaties en het verstrekken van verzochte informatie.
- 9.2 Deze medewerking verleent Opdrachtnemer ook voor de uitvoering van IT-audits ten behoeve van de jaarverslaglegging, of het wettelijke toezichtregime vanuit de toezichthouders van Opdrachtgever. De verdeling van de aan de audit verbonden kosten is onderdeel van het voorafgaand overleg. Het uitgangspunt is dat deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer zijn, indien uit de audit blijkt dat sprake was van substantiële tekortkoming aan de kant van Opdrachtnemer.

ARTIKEL 10. - EXIT BEPALING

- 10.1 Bij beëindiging van deze Raamovereenkomst, op welke wijze dan ook, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van de levering van Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening aan Opdrachtgever dan wel aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde, zodat overdracht op de kortst mogelijke termijn mogelijk is en de continuïteit van de levering van Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening aan Opdrachtgever maximaal gewaarborgd wordt.

ARTIKEL 11. - SLOTBEPALING

- 11.1 Afwijkingen van deze Raamovereenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 11.2 Door ondertekening van deze Raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van de levering van Scanapparatuur en aanverwante dienstverlening

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



<logo Opdrachtnemer>

Plaats: Amsterdam

Plaats:

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

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

UWV, namens deze

<Naam Opdrachtnemer>, namens deze

Dhr. G. van Rozendaal
Hoofd Inkoop

<Naam gevolmachtigde>
<Functie gevolmachtigde>

BIJLAGEN

1. Deze Raamovereenkomst;
2. Nota van Inlichting(en);
3. De Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO);
4. Het Dossier Financiële Afspraken (DFA);
5. Algemene voorwaarden;
6. De Service Level Agreement (SLA);
7. Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen;
8. De Inschrijving inclusief bijlagen;
9. De EULA als bedoeld in artikel 8.2.