

**Concept Raamovereenkomst**

inzake

**Tolkdiensten**

tussen

**Stichting Nidos**

en

**Naam Opdrachtnemer**

**DE ONDERGETEKENDEN:**

1. Stichting Nidos, gevestigd aan de Maliebaan 99, 3581 CH Utrecht, KVK-nummer: 30176667, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door naam, hierna te noemen: **"Opdrachtgever"**,  
en
2. Volledige naam en rechtsvorm, (statutair) gevestigd te straat, nummer, postcode en plaats, KVK-nummer: nummer, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door naam, hierna te noemen: **"Opdrachtnemer"**.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierna afzonderlijk te noemen **"Partij"** en gezamenlijk **"Partijen"**.

**OVERWEGENDE DAT:**

- A. Opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van tolkdiensten gedurende een zekere tijd vaste afspraken met één opdrachtnemer wil maken;
- B. Opdrachtgever daartoe een raamovereenkomst wil sluiten met een looptijd van vier (4) jaar, waarin de voorwaarden zijn vastgelegd voor alle opdrachten tot het verrichten van tolkdiensten gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst;
- C. Een Europese openbare aanbesteding voor de opdracht "Tolkdiensten ten behoeve van Stichting Nidos" heeft plaatsgevonden op basis van de aanbestedingsleidraad en bijbehorende aanbestedingsstukken onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
- D. Opdrachtnemer een inschrijving heeft ingediend;
- E. Opdrachtgever de inschrijving van Opdrachtnemer heeft beoordeeld als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding;
- F. Partijen in deze raamovereenkomst de voorwaarden wensen vast te leggen die van toepassing zijn op alle gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst te verstrekken opdrachten tot het leveren van tolkdiensten.

**ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:**

**1. Begrippenlijst**

- 1.1 De onderstaande begrippen worden met een hoofdletter geschreven in deze Raamovereenkomst en hebben de volgende betekenis:

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diensten: | de door Opdrachtnemer op basis van deze Raamovereenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden bestaande uit het leveren van integrale tolkdienstverlening, waaronder begrepen bemiddeling, inzet van tolken op locatie, telefonisch en via videoverbinding, administratieve afhandeling, rapportages en overige werkzaamheden zoals omschreven in de Aanbestedingsstukken en deze Raamovereenkomst. |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|               |                                                                                                                                         |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inschrijving: | de door Opdrachtnemer in het kader van de Europese aanbesteding "Tolkdiensten ten behoeve van Stichting Nidos" ingediende inschrijving. |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nadere Overeenkomst: | een opdracht, bestelling of andere nadere afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op basis waarvan gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst Diensten worden verricht.                                                                    |
| Offerteaanvraag:     | de Europese aanbesteding "Tolkdiensten ten behoeve van Stichting Nidos", inclusief de aanbestedingsleidraad, nota's van inlichtingen, het Programma van Eisen, het Prijzenblad en overige aanbestedingsdocumenten.                                     |
| Opdrachtgever:       | Stichting Nidos.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Opdrachtnemer:       | de inschrijver aan wie de Raamovereenkomst is gegund                                                                                                                                                                                                   |
| Overeenkomst:        | deze overeenkomst inclusief alle bijlagen zoals opgenomen in artikel 2.1.                                                                                                                                                                              |
| Persoonsgegevens:    | alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon als bedoeld in artikel 4 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).                                                                                      |
| Raamovereenkomst:    | deze raamovereenkomst inclusief alle bijlagen zoals opgenomen in artikel 2.1.                                                                                                                                                                          |
| Schriftelijk:        | hieronder wordt mede verstaan communicatie langs elektronische weg, mits de inhoud raadpleegbaar is voor de geadresseerde, de authenticiteit voldoende is gewaarborgd en de identiteit van de afzender met voldoende zekerheid kan worden vastgesteld. |
| Tolk:                | de natuurlijke persoon die door Opdrachtnemer wordt ingezet voor het uitvoeren van een tolkopdracht ten behoeve van Opdrachtgever.                                                                                                                     |
| Tolkopdracht:        | een door Opdrachtgever verstrekte opdracht voor het leveren van tolkdiensten ten behoeve van een gesprek, bijeenkomst, procedure of andere situatie waarbij taalondersteuning noodzakelijk is.                                                         |

## **2. Toepasselijkheid documenten**

- 2.1 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde document boven het later genoemde:
1. deze Raamovereenkomst;
  2. Bijlage 1: de Nota van Inlichtingen d.d. [datum eerste NvI] en de Nota van Inlichtingen d.d. [datum tweede NvI], waarbij in geval van tegenstrijdigheid tussen de inhoud van de Nota's van Inlichtingen de meest recente versie prevaleert;
  3. Bijlage 2: Aanbestedingsleidraad Tolkdiensten ten behoeve van Stichting Nidos inclusief bijlagen;
  4. Bijlage 3: Inschrijving van Opdrachtnemer.

## **3. Voorwerp van de Raamovereenkomst**

- 3.1 Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst opdrachten tot het verrichten van Diensten via een Nadere Overeenkomst verstrekken.
- 3.2 Opdrachtgever is gerechtigd gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst opdrachten tot het verrichten van Diensten te verstrekken aan Opdrachtnemer. Deze opdrachten kunnen zowel mondeling als Schriftelijk worden geplaatst door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht deze opdrachten uit te voeren overeenkomstig de voorwaarden van deze Raamovereenkomst.
- 3.3 Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst opdrachten tot het verrichten van Diensten te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Opdrachtnemer kan derhalve geen aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.
- 3.4 De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op alle opdrachten die gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gesloten met betrekking tot het verrichten van Diensten, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen.

## **4. Duur van de Raamovereenkomst**

- 4.1 Deze Raamovereenkomst gaat in op datum 2027 en wordt aangegaan voor de duur van vier (4) jaar. De Raamovereenkomst eindigt van rechtswege op datum.
- 4.2 De Diensten worden verricht gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Nadere afspraken over de uitvoering van de Diensten worden per opdracht vastgelegd.
- 4.3 Opdrachtgever heeft het recht de Raamovereenkomst één of meerdere keren te verlengen met een totale duur van maximaal twaalf (12) maanden als overbruggingsperiode naar een opvolgende aanbesteding. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de dan geldende looptijd Schriftelijk in kennis indien gebruik wordt gemaakt van deze verlengingsmogelijkheid.
- 4.4 Beëindiging van deze Raamovereenkomst om welke reden dan ook laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit Nadere Overeenkomsten onverlet.
- 4.5 De duur van een Nadere Overeenkomst wordt per opdracht vastgelegd.

## 5. Contactpersonen en communicatie

### 5.1 Contactpersonen voor Opdrachtgever zijn:

| Naam | Functie | E-mail | Telefoon |
|------|---------|--------|----------|
|      |         |        |          |
|      |         |        |          |

Contactpersonen voor Opdrachtnemer zijn:

| Naam | Functie | E-mail | Telefoon |
|------|---------|--------|----------|
|      |         |        |          |
|      |         |        |          |

5.2 Ten minste vier (4) maal per jaar vindt overleg plaats tussen de contactpersonen van Partijen over de uitvoering van de Raamovereenkomst.

5.3 Mededelingen, toezeggingen of afspraken zijn uitsluitend bindend indien deze Schriftelijk zijn bevestigd door een daartoe bevoegde persoon.

## 6. Prijs, facturatie en betaling

6.1 Opdrachtnemer is gerechtigd het daadwerkelijk aantal uitgevoerde tolkuren, tolkopdrachten en overige conform het Prijzenblad overeengekomen prestaties op nacalculatiebasis te declareren tegen de in het Prijzenblad opgenomen tarieven.

6.2 Alle tarieven en prijzen zijn exclusief BTW.

6.2 De tarieven kunnen jaarlijks per 1 januari worden geïndexeerd overeenkomstig de CBS Dienstenprijsindex (DPI), Administratieve en ondersteunende diensten, volgens de vaste-noemermethode, zoals nader uitgewerkt in het Prijzenblad. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2028.

6.4 Betaling vindt plaats na uitvoering van de overeenkomstig een Nadere Overeenkomst verrichte Diensten.

6.5 Opdrachtgever betaalt facturen binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van een correcte factuur.

6.6 Overschrijding van een betalingstermijn geeft Opdrachtnemer niet het recht de dienstverlening op te schorten.

6.7 Facturatie geschiedt elektronisch.

6.8 Facturen bevatten ten minste:

- contractnummer;
- factuurperiode;
- specificatie van de verrichte dienstverlening;
- BTW-bedrag;
- overige door Opdrachtgever verlangde gegevens.

6.9 Facturen bevatten een specificatie van:

- aantal tolkuren;

- aantal tolkopdrachten;
- eventuele reiskosten;
- overige overeengekomen prestaties.

6.10 Meerwerk wordt uitsluitend gefactureerd indien vooraf Schriftelijk overeengekomen.

## **7. Garanties van de Opdrachtnemer**

- 7.1 Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voldoet aan de eisen zoals opgenomen in de Raamovereenkomst, het Programma van Eisen, de Service Level Agreement (SLA), het Prijzenblad en de Inschrijving van Opdrachtnemer.
- 7.2 Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening wordt uitgevoerd door voldoende gekwalificeerde en geschikte tolken die beschikken over de voor de betreffende opdracht benodigde taalvaardigheden, competenties en ervaring.
- 7.3 Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening wordt uitgevoerd met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG en de voor de branche geldende kwaliteitseisen.
- 7.4 Opdrachtnemer garandeert de continuïteit, beschikbaarheid en leveringszekerheid van de dienstverlening conform de overeengekomen KPI's en serviceniveaus.
- 7.5 Opdrachtnemer garandeert dat tolken hun werkzaamheden onafhankelijk, neutraal en vertrouwelijk uitvoeren.

## **8. Beoordeling en acceptatie van de Diensten**

- 8.1 Een tolkopdracht wordt geacht te zijn geaccepteerd indien deze overeenkomstig de Bestelling is uitgevoerd en geen bezwaar is ingediend binnen veertien (14) kalenderdagen na uitvoering van de betreffende tolkopdracht.
- 8.2 Indien Opdrachtgever constateert dat een tolkopdracht niet overeenkomstig de Raamovereenkomst is uitgevoerd, meldt zij dit schriftelijk aan Opdrachtnemer onder vermelding van de geconstateerde tekortkoming.
- 8.3 Opdrachtnemer onderzoekt iedere melding en treft zo nodig passende corrigerende maatregelen.
- 8.4 Acceptatie van een tolkopdracht ontslaat Opdrachtnemer niet van zijn verplichting om tekortkomingen alsnog te herstellen of te compenseren.
- 8.5 De beoordeling van de dienstverlening vindt daarnaast structureel plaats op basis van de overeengekomen KPI's, klachtenregistraties, kwaliteitsmetingen en rapportages.

## **9. Plaats en tijden van de werkzaamheden**

- 9.1 De Diensten worden verricht op de in de Bestelling opgenomen locatie, datum en tijd.
- 9.2 De dienstverlening kan plaatsvinden:

- op locatie van Opdrachtgever;
- op locatie van derden;
- telefonisch;
- via videoverbinding;
- op een andere door Opdrachtgever aangewezen locatie.

9.3 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de ingezette tolken tijdig aanwezig en beschikbaar zijn voor uitvoering van de opdracht.

9.4 Indien werkzaamheden plaatsvinden op een locatie van Opdrachtgever, leven Opdrachtnemer en de ingezette tolken de geldende huisregels, veiligheidsvoorschriften en privacyrichtlijnen na.

## **10. Vervanging personen die belast zijn met de uitvoering van de Diensten**

10.1 Opdrachtnemer kan personen die zijn belast met de uitvoering van de Diensten slechts bij uitzondering en niet zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever tijdelijk of definitief vervangen. Opdrachtgever weigert haar toestemming niet op onredelijke gronden en kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden. De voor de oorspronkelijke personen geldende tarieven kunnen bij vervanging niet worden verhoogd.

10.2 Indien Opdrachtgever vervanging verlangt van personen die zijn belast met de uitvoering van de Diensten, omdat zij meent dat dit in het belang van een goede uitvoering van de Raamovereenkomst nodig of wenselijk is, geeft Opdrachtnemer hieraan gevolg. Voor de vervanger wordt een tarief in rekening gebracht dat niet hoger is dan het tarief dat voor de persoon die wordt vervangen in de Raamovereenkomst is vastgelegd.

10.3 Bij een vervanging van personen die belast zijn met de uitvoering van de Raamovereenkomst, stelt Opdrachtnemer personen beschikbaar die qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig zijn aan de te vervangen personen, dan wel voldoen aan hetgeen Partijen ten aanzien van deze personen zijn overeengekomen.

10.4 Opdrachtgever kan gemotiveerd verzoeken een specifieke tolk niet langer in te zetten indien sprake is van kwaliteitsproblemen, integriteitskwesties, privacyincidenten, klachten of andere zwaarwegende omstandigheden.

10.5 Opdrachtnemer draagt in een dergelijke situatie zo spoedig mogelijk zorg voor een gelijkwaardige vervangende tolk.

## **11. Onderaanneming**

11.1 Bij het uitvoeren van de Raamovereenkomst maakt Opdrachtnemer slechts na toestemming van Opdrachtgever gebruik van de diensten van derden. Opdrachtgever onthoudt deze toestemming niet op onredelijke gronden en aan de toestemming kan Opdrachtgever voorwaarden verbinden.

11.2 De door Opdrachtgever verleende toestemming laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor de nakoming van de krachtens de Raamovereenkomst op haar rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- en socialeverzekeringswetgeving op haar als werkgever rustende verplichtingen.

11.3 Onderaanneming en samenwerking met gespecialiseerde bemiddelings- of tolkorganisaties is toegestaan, mits Opdrachtnemer hiervoor vooraf schriftelijke toestemming heeft verkregen van Opdrachtgever.

11.4 Opdrachtnemer blijft te allen tijde volledig verantwoordelijk voor de prestaties van ingeschakelde onderaannemers, tolken en overige derden.

## **12. VOG en veiligheidsonderzoek**

12.1 Opdrachtgever kan van Opdrachtnemer vorderen dat van het in te zetten personeel van Opdrachtnemer uiterlijk 5 (vijf) kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever Verklaringen Omtrent het Gedrag (VOG) worden overgelegd.

12.2 Opdrachtgever kan het in te zetten personeel van Opdrachtnemer onderwerpen aan een veiligheidsonderzoek, overeenkomstig de bij Opdrachtgever gebruikelijke regels. Opdrachtnemer verleent aan dit onderzoek haar volledige medewerking. Opdrachtgever kan op grond van de uitkomsten van een dergelijk veiligheidsonderzoek de inzet van de betrokken persoon bij de uitvoering van de Raamovereenkomst zonder opgave van redenen weigeren.

12.3 Opdrachtgever kan verlangen dat Opdrachtnemer periodiek vernieuwde Verklaringen Omtrent het Gedrag overlegt voor medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.

12.4 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers en tolken die toegang krijgen tot vertrouwelijke informatie vooraf zijn geïnstrueerd over geheimhouding, privacy en informatiebeveiliging.

## **13. Arbeidsvoorwaarden**

13.1 Opdrachtnemer houdt zich bij het verrichten van de Diensten aan alle toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, belastingen en sociale zekerheid, alsmede aan de op haar van toepassing zijnde collectieve arbeidsovereenkomst(en).

13.2 Opdrachtnemer legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van het verrichten van de Diensten op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast en bewaart deze gedurende de wettelijk voorgeschreven termijn.

13.3 Opdrachtnemer verschaft desgevraagd en onverwijld aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en verleent volledige medewerking aan controles, audits, onderzoeken en loon validaties.

13.4 Opdrachtnemer verschaft desgevraagd en onverwijld aan Opdrachtgever toegang tot de in lid 13.2 bedoelde arbeidsvoorwaardelijke afspraken voor zover Opdrachtgever dit noodzakelijk acht ter voorkoming van of behandeling van een loonvordering met betrekking tot werkzaamheden uitgevoerd ten behoeve van de Diensten.

13.5 Opdrachtnemer legt de verplichtingen voortvloeiend uit dit artikel onverkort op aan alle door haar ingeschakelde onderaannemers, tolken en overige derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de Diensten en ziet toe op naleving daarvan.

- 13.6 Opdrachtnemer ziet erop toe dat ingeschakelde tolken, medewerkers en onderaannemers worden ingezet conform de toepasselijke arbeids-, fiscale- en sociale wetgeving.
- 13.7 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever volledig voor aanspraken van derden, boetes, naheffingen, schade en kosten die voortvloeien uit het niet naleven van de in dit artikel genoemde verplichtingen door Opdrachtnemer of door haar ingeschakelde derden.

#### **14. Intellectuele eigendomsrechten ten opzichte van Diensten**

- 14.1 Voor zover bij de uitvoering van de Diensten rapportages, analyses, managementinformatie, handleidingen, werkinstructies of andere documenten worden opgesteld ten behoeve van Opdrachtgever, verleent Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een niet-exclusief, onherroepelijk, kosteloos en eeuwigdurend gebruiksrecht om deze documenten te gebruiken, te verveelvoudigen en intern beschikbaar te stellen.
- 14.2 Het gebruiksrecht als bedoeld in lid 14.1 omvat tevens het recht deze documenten te wijzigen en te gebruiken voor de uitvoering en verbetering van de werkzaamheden van Opdrachtgever.
- 14.3 Opdrachtnemer garandeert dat zij gerechtigd is de in dit artikel bedoelde gebruiksrechten aan Opdrachtgever te verlenen.
- 14.4 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden wegens vermeende inbreuken op intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit de uitvoering van de Diensten.
- 14.5 Indien derden aanspraken maken wegens vermeende schending van intellectuele eigendomsrechten, treft Opdrachtnemer op eigen kosten alle redelijke maatregelen om verdere schade, beperking van gebruik of stagnatie van de dienstverlening te voorkomen.
- 14.6 Onverminderd haar overige rechten is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden indien het gebruik van de resultaten van de Diensten door een dergelijke aanspraak ernstig wordt beperkt.

#### **15. Geheimhouding**

- 15.1 Opdrachtnemer maakt hetgeen haar bij de uitvoering van de Raamovereenkomst ter kennis komt en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden op geen enkele wijze verder bekend, behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of een rechterlijke uitspraak haar tot bekendmaking verplicht.
- 15.2 Opdrachtnemer verplicht haar personeel, tolken, onderaannemers en overige hulppersonen deze geheimhoudingsverplichting na te leven en staat ervoor in dat deze verplichting wordt nagekomen.
- 15.3 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle ingezette tolken, medewerkers en onderaannemers voorafgaand aan hun inzet een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend.
- 15.4 Opdrachtnemer mag resultaten van de Diensten, persoonsgegevens, dossierinformatie, gespreksonderwerpen of andere vertrouwelijke informatie in generlei vorm aan derden beschikbaar stellen tenzij Opdrachtgever hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend.
- 15.5 Deze geheimhoudingsverplichting blijft onverminderd van kracht na beëindiging van de Raamovereenkomst.

- 15.6 Na beëindiging van de Raamovereenkomst stelt Opdrachtnemer alle gegevens die zij in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst onder zich heeft op eerste verzoek onverwijld aan Opdrachtgever ter beschikking, behoudens voor zover wettelijke bewaarplichten zich daartegen verzetten.
- 15.7 Opdrachtnemer maakt op geen enkele wijze openbaar dat zij werkzaamheden verricht voor Opdrachtgever of heeft verricht voor Opdrachtgever, tenzij hiervoor vooraf schriftelijke toestemming is verkregen.
- 15.8 Bij overtreding van de geheimhoudingsverplichtingen uit dit artikel is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd van € 10.000 per overtreding, onverminderd het recht van Opdrachtgever om volledige schadevergoeding te vorderen indien de werkelijke schade hoger is.

## **16. Integriteit en belangenverstrengeling**

- 16.1 Opdrachtnemer verklaart dat zij in het kader van de gunning en uitvoering van deze Raamovereenkomst geen voordelen heeft aangeboden, gegeven of toegezegd aan medewerkers van Opdrachtgever en dit ook niet zal doen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
- 16.2 Opdrachtnemer voorkomt belangenverstrengeling en meldt onverwijld iedere situatie die kan leiden tot feitelijke of schijnbare belangenverstrengeling.
- 16.3 Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden indien sprake is van fraude, corruptie, belangenverstrengeling of andere ernstige integriteitsschendingen aan de zijde van Opdrachtnemer.
- 16.4 Indien blijkt dat personeel of hulppersonen van Opdrachtgever zonder voorafgaande melding een nevenfunctie vervullen bij Opdrachtnemer die relevant is voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst, kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen.

## **17. Herziening**

- 17.1 Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst overeenkomstig artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012 te wijzigen.
- 17.2 Opdrachtgever kan de omvang van de dienstverlening uitbreiden indien ontwikkelingen in asielinstroom, migratie, opvangcapaciteit, wet- en regelgeving of organisatorische wijzigingen leiden tot een hogere behoefte aan tolkdiensten.
- 17.3 De omvang van de in lid 18.2 bedoelde uitbreiding bedraagt maximaal vijftig procent (50%) van de geraamde omvang van de Opdracht.
- 17.4 Opdrachtgever kan voorts wijzigingen doorvoeren die noodzakelijk zijn als gevolg van ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging, privacywetgeving, kwaliteitseisen, digitalisering of technologische ontwikkelingen, voor zover deze de aard van de Opdracht niet wezenlijk wijzigen.

## **18. Dreigende vertraging**

- 18.1 Indien de uitvoering van de Diensten vertraging dreigt te ondervinden, dan wel indien Opdrachtnemer verwacht niet te kunnen voldoen aan de overeengekomen serviceniveaus, responstijden, leveringszekerheid of andere contractuele verplichtingen, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan onverwijld schriftelijk in kennis onder vermelding van de oorzaak, de verwachte gevolgen en de voorgestelde herstelmaatregelen.
- 18.2 Opdrachtnemer treft onmiddellijk alle redelijke maatregelen om de gevolgen van de vertraging te beperken en de continuïteit van de Dienstverlening te waarborgen.
- 18.3 Binnen veertien (14) kalenderdagen na ontvangst van de melding als bedoeld in lid 19.1 bericht Opdrachtgever of zij al dan niet instemt met de voorgestelde maatregelen en de genoemde consequenties. Instemming laat alle rechten en bevoegdheden van Opdrachtgever uit hoofde van deze Raamovereenkomst en de wet onverlet.
- 18.4 Het melden van een dreigende vertraging ontslaat Opdrachtnemer niet van haar verplichtingen uit hoofde van deze Raamovereenkomst en leidt niet automatisch tot verlenging van termijnen of beperking van aansprakelijkheid.

## **19. Aansprakelijkheid**

- 19.1 Indien één der Partijen tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de Raamovereenkomst, kan de andere Partij haar schriftelijk in gebreke stellen. De nalatige Partij is onmiddellijk in verzuim indien nakoming blijvend onmogelijk is of indien sprake is van een situatie waarin ingevolge de wet geen ingebrekestelling vereist is.
- 19.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van de Raamovereenkomst is beperkt tot tweemaal de totale opdrachtwaarde die in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis daadwerkelijk aan Opdrachtnemer is betaald, met een maximum van € 2.500.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per contractjaar.
- 19.3 Samenhangende gebeurtenissen worden voor de toepassing van dit artikel beschouwd als één gebeurtenis.
- 19.4 De in dit artikel opgenomen beperking van aansprakelijkheid is niet van toepassing:
- a. in geval van overlijden of lichamelijk letsel;
  - b. in geval van opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer of diens leidinggevenden;
  - c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten van derden;
  - d. in geval van schending van verplichtingen inzake geheimhouding, informatiebeveiliging of gegevensbescherming;
  - e. op aanspraken voortvloeiend uit de Verwerkersovereenkomst;
  - f. op boetes opgelegd door toezichthoudende autoriteiten die het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer.
- 19.5 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door haar personeel, tolken, onderaannemers en overige door haar ingeschakelde derden alsof deze schade door Opdrachtnemer zelf is veroorzaakt.
- 19.6 Alle verplichtingen met betrekking tot personeel, tolken, onderaannemers, belastingen, premies en sociale verzekeringen komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen iedere aanspraak van derden ter zake.

## **20. Verzekering**

- 20.1 Opdrachtnemer heeft zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze verzekerd en houdt zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd voor ten minste de volgende risico's:
- a. beroepsaansprakelijkheid;
  - b. bedrijfsaansprakelijkheid;
  - c. cyber- en informatiebeveiligingsrisico's;
  - d. aansprakelijkheid voortvloeiend uit de verwerking van persoonsgegevens.
- 20.2 De minimale verzekerde bedragen bedragen:
- a. € 1.000.000 per gebeurtenis;
  - b. € 2.500.000 per verzekeringsjaar.
- 20.3 Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer onverwijld een kopie van de geldende polisbladen, betalingsbewijzen of een verklaring van de verzekeraar waaruit blijkt dat de vereiste verzekeringen bestaan en van kracht zijn.
- 20.4 Opdrachtnemer zal de verzekeringen gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst en gedurende eventuele nazorg- of aansprakelijkheidsperioden in stand houden.

## **21. Ontbinding en opzegging**

- 21.1 Iedere Partij heeft het recht de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden indien de andere Partij, na behoorlijk in gebreke te zijn gesteld, tekort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen uit de Raamovereenkomst.
- 21.2 Opdrachtgever heeft het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden indien:
- a. Opdrachtnemer niet langer voldoet aan de eisen uit het Programma van Eisen;
  - b. Opdrachtnemer niet voldoet aan de overeengekomen kwaliteits- en prestatieniveaus en herstel uitblijft;
  - c. sprake is van een ernstig privacy- of informatiebeveiligingsincident;
  - d. sprake is van fraude, corruptie of een ernstige integriteitsschending;
  - e. Opdrachtnemer een uitsluitingsgrond als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 gaat vervullen;
  - f. Opdrachtnemer zonder toestemming wezenlijke onderdelen van de dienstverlening uitbesteedt.
- 21.3 Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien Opdrachtnemer failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, haar onderneming beëindigt of anderszins niet meer in staat moet worden geacht haar verplichtingen uit deze Raamovereenkomst na te komen.
- 21.4 Opdrachtgever is gerechtigd de Raamovereenkomst te allen tijde schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 21.5 Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen indien de maximale contractomvang van 90.000 tolkuren gedurende de looptijd van de overeenkomst is bereikt of door een eerstvolgende opdrachtverstrekking wordt overschreden.

- 21.6 Beëindiging van de Raamovereenkomst laat de verplichtingen uit hoofde van geheimhouding, intellectuele eigendom, aansprakelijkheid, gegevensbescherming en de exitregeling onverlet.

## **22. Geschillen en toepasselijk recht**

- 22.1 Ieder Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 22.2 Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze Raamovereenkomst worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland, locatie Utrecht.
- 22.3 Opdrachtnemer verricht alle Diensten met inachtneming van de geldende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.

## **23. Overige bepalingen**

- 23.1 Afwijkingen van deze Raamovereenkomst zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk en door beide Partijen rechtsgeldig zijn overeengekomen.
- 23.2 Door ondertekening van deze Raamovereenkomst vervallen alle eerder gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken tussen Partijen met betrekking tot de Diensten.
- 23.3 Algemene voorwaarden, leveringsvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtnemer zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- 23.4 Indien enige bepaling van deze Raamovereenkomst nietig blijkt te zijn of wordt vernietigd, lijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in dat geval een vervangende bepaling overeenkomen die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de vervallen bepaling.
- 23.5 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Raamovereenkomst voort te duren, blijven van kracht. Hieronder vallen in ieder geval de bepalingen inzake aansprakelijkheid, geheimhouding, intellectuele eigendom, gegevensbescherming, verzekering en geschillen.
- 23.6 Partijen mogen hun rechten en verplichtingen uit deze Raamovereenkomst niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij overdragen aan derden. Deze toestemming wordt niet op onredelijke gronden geweigerd.
- 23.7 Opdrachtnemer verleent kosteloos medewerking aan een ordelijke overdracht van de dienstverlening aan Opdrachtgever of een opvolgende opdrachtnemer bij beëindiging van de Raamovereenkomst.

Aldus overeengekomen en ondertekend,

Plaats, datum

Stichting Nidos  
namens deze,

Plaats, datum

naam Opdrachtnemer  
namens deze,

\_\_\_\_\_  
naam ondertekenaar  
functienaam ondertekenaar

\_\_\_\_\_  
naam ondertekenaar  
functienaam ondertekenaar

**Bijlagen:**

- **Bijlage 1:** de nota<'s> van inlichtingen d.d. datum <en d.d. datum>
- **Bijlage 2:** de Offerteaanvraag
- **Bijlage 3:** de verwerkersovereenkomst
- **Bijlage 4:** de Inschrijving