

De ondergetekenden:

1. De Nederlandse Zorgautoriteit, gevestigd te Utrecht, te dezen vertegenwoordigd door haar voorzitter mevrouw dr. M.J. Kaljouw,
hierna te noemen: "Opdrachtgever",

en

2. Ondernemer, (statutair) gevestigd te X, te dezen vertegenwoordigd door X,
X,
hierna te noemen: "Opdrachtnemer",

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierna gezamenlijk te noemen "Partijen", afzonderlijk respectievelijk ook als "Partij".

OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van applicatiebeheer en doorontwikkeling gedurende een zekere tijd vaste afspraken met een dienstverlener wil maken;
2. Opdrachtgever daartoe een overeenkomst met een looptijd X wil sluiten;
3. een Europese aanbesteding voor de gunning van de deelname aan deze overeenkomst heeft plaatsgevonden op basis van de Uitnodiging tot Inschrijving onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtgever de Inschrijving van Opdrachtnemer als de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft beoordeeld;
5. in deze Overeenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle opdrachten tot het verrichten van Diensten die Opdrachtgever voornemens is te gunnen gedurende de looptijd van deze Overeenkomst;

1. Begrippen

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2018 (ARBIT-2018). In afwijking daarvan of aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Overeenkomst verstaan:

- a) **Acceptatietest:** De test waarmee kan worden aangetoond dat de Nieuwe Versie samen met de Apparatuur als geïntegreerd systeem voldoet aan de overeengekomen specificaties.
- b) **Apparatuur:** De hardware met systeempogrammatuur, waarop of in samenhang waarmee de Programmatuur is geïnstalleerd en geïmplementeerd.
- c) **Beheerorganisatie** : De organisatie, die ten behoeve van Opdrachtgever, zorg draagt voor het technisch beheer van de Programmatuur en die voor de uitvoering van deze Overeenkomst gemachtigd is namens Opdrachtgever op te treden.
- d) **Documentatie:** de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde Documentatie behorende bij de Programmatuur.
- e) **Gebrek:** Het niet (volledig) voldoen van een Nieuwe Versie aan de overeengekomen specificaties.
- f) **Implementatie:** Het invoeren van de Programmatuur op de Apparatuur als gevolg van werkzaamheden in het kader van deze Overeenkomst.
- g) **Incident:** Een incident is elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een service behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van die service veroorzaakt of kan veroorzaken.
- h) **Inschrijving:** de in het kader van de Europese aanbesteding met EG referentie EG referentie 2016/S 128-187194 d.d. 22/11/2016 door Opdrachtnemer op basis van het Beschrijvend document ingediende inschrijving d.d. 8 juni 2017.
- i) **Leidraad voor Verzoek tot Deelneming:** het document van Opdrachtgever X waarin de te volgen aanbestedingsprocedure, de perceelindeling en de selectiecriteria worden beschreven en toegelicht.
- j) **Programmatuur:** De door Opdrachtnemer te onderhouden programmatuur.
- k) **Materialen:** De voor het gebruik, onderhoud, Implementatie en wijziging van de Programmatuur benodigde hulpmaterialen, zoals software (w.o. conversiesoftware), supplies, interfaces, compilers, etc..
- l) **Nieuwe Versie:** Een gewijzigde versie van de Programmatuur waarin door Opdrachtnemer de door Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen wijzigingsverzoeken van Opdrachtgever zijn verwerkt.
- m) **Retransitie:** de overdracht van de Diensten van Opdrachtnemer aan de opvolgende Opdrachtnemer of aan Opdrachtgever.
- n) **Systeem:** Het systeem zoals beschreven in het de Leidraad voor Verzoek tot Deelneming en de Uitnodiging tot Inschrijving van Opdrachtgever, alsmede de aanpassingen aan de Programmatuur nadien in het kader van deze Overeenkomst.
- o) **Systeemtest:** Test uitgevoerd door Opdrachtnemer met als doel het voor zichzelf te laten vaststellen dat de Programmatuur conform de overeengekomen specificaties werkt,
- p) **Uitnodiging tot Inschrijving:** het document van Opdrachtgever X waarin de deelname aan de Overeenkomst met betrekking tot het verrichten van Diensten gedurende een bepaalde

periode, de te volgen aanbestedingsprocedure en de gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.

- q) **Voorzieningen:** De voor het gebruik, het onderhoud en de Implementatie van de Programmatuur benodigde ontwikkel-, test- en acceptatie en Productieomgevingen.

2. Voorwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Opdrachtnemer zal de Programmatuur overeenkomstig de bepalingen van deze Overeenkomst en de nader overeen te komen Service Level Agreement onderhouden.
- 2.2 De diensten die Opdrachtnemer gaat leveren in het kader van deze overeenkomst zijn:
- a) Correctief Onderhoud: Het oplossen van incidenten, nadat deze door de Beheerorganisatie zijn gemeld;
 - b) Preventief Onderhoud: Het in stand houden van de Programmatuur door het nemen van geëigende maatregelen en waarborgen dat de Programmatuur voor de duur van de Overeenkomst conform de Documentatie zal functioneren. Het preventief onderhoud omvat mede het periodiek uitvoeren van alle noodzakelijke activiteiten om de beschikbaarheid, correctheid en vertrouwelijkheid van de gegevensverzameling van de Programmatuur te waarborgen;
 - c) Vernieuwend Onderhoud: Het op verzoek van Opdrachtgever ontwikkelen van Nieuwe versies van de Programmatuur;
 - d) Adaptief Onderhoud: het aanpassen van de Programmatuur indien de Apparatuur wordt gewijzigd;
 - e) Ondersteuning: Het verlenen van assistentie aan de Beheerorganisatie, evenals het adviseren over het gebruik en het functioneren van de Programmatuur.
- 2.3 Bij de uitvoering van het Onderhoud bedoeld onder artikel 2.2 sub b) en c) hanteert Opdrachtnemer een kwaliteitssysteem. Bij de oplevering ter Acceptatie toont Opdrachtnemer aan dat dit kwaliteitssysteem op de juiste wijze is toegepast.
- 2.4 Opdrachtnemer zal voordat met het Onderhoud bedoeld onder artikel 2.2 sub cb) en dc) wordt aangevraagd een schriftelijke offerte uitbrengen, met betrekking tot de omvang van het door Opdrachtnemer te verrichten Onderhoud en de daaraan verbonden kosten. Het Onderhoud zal worden verricht tegen de in Bijlage X vermelde uurtarieven. Opdrachtgever is gerechtigd te verlangen dat het Onderhoud tegen een vaste prijs wordt aangenomen. Opdrachtgever zal opdrachten voor vernieuwend en adaptief Onderhoud opstellen conform de model opdracht welke als Bijlage X bij deze overeenkomst is opgenomen. Ter zake de door Opdrachtgever verstrekte opdrachten voor vernieuwend en adaptief Onderhoud gelden de bepalingen van deze overeenkomst. Opdrachtnemer is niet gerechtigd bij het uitbrengen van de offerte nadere c.q. zwaardere voorwaarden te stellen. Opdrachtnemer zal niet met een opdracht voor vernieuwend en adaptief Onderhoud aanvangen alvorens hij schriftelijk uitdrukkelijk opdracht van Opdrachtgever heeft gekregen.
- 2.5 Opdrachtgever stelt de benodigde Voorzieningen beschikbaar.

- 2.6 De navolgende documenten maken deel uit van deze Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
1. X;
 2. X;
 3. X;
 4. X;
 5. X;
 6. X.

De Leidraad voor Verzoek tot Deelneming, het Beschrijvend document en/of de Inschrijving (voor zover onderdeel van de Overeenkomst) zijn -ook ongeparafeerd - Bijlagen in de zin van artikel 1.5 ARBIT-2018.

- 2.7 Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen, dat minimaal twee voorafgaande versies van de Programmatuur volledig reproduceerbaar zijn. Het voorgaande is niet van toepassing op standaardprogrammatuur die door derden (zoals Mendix) wordt geleverd.
- 2.8 Indien in het kader van de Dienstverlening gebruik wordt gemaakt van standaardprogrammatuur van derden danwel van door derden ter beschikking gestelde standaardprogrammatuur, zullen daarop de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het relevante bepaalde in deze Overeenkomst. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden.

3. Duur van de Overeenkomst en Retransitie

- 3.1 Deze Overeenkomst zal ingaan op X voor de duur van X, eenzijdig uit te oefenen door Opdrachtgever, tot verlenging van deze Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van ieder X jaar. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van de initiële c.q. de dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis stellen indien gebruik zal worden gemaakt door Opdrachtgever van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie door Opdrachtgever niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de in de eerste zin van dit artikel bedoelde termijn c.q. de op dat moment geldende termijn.
- 3.2 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging of ontbinding van de overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding van deze Overeenkomst bestaan. Tot deze verplichtingen behoren o.m.: verplichting tot correcte uitvoering van de Retransitie, aansprakelijkheid en vrijwaring voor schending van intellectuele (eigendoms)rechten en geheimhouding.

4. Overleg

- 4.1 Maandelijks zal overleg plaatsvinden tussen functionarissen van partijen over de wijze waarop deze Overeenkomst wordt uitgevoerd. In dit overleg zullen in ieder geval de prijsstellingen aan de orde komen.
- Afspraken, die in dit overleg door de contactpersonen van partijen bevoegdelyk zijn gemaakt, zullen gelden als aanvulling of wijziging van deze Overeenkomst. Partijen garanderen over en weer dat de personen die namens hen aan dit overleg deelnemen bevoegd zijn schriftelijk afspraken te maken, welke afwijken van deze Overeenkomst.

- 4.2 In iedere Opdrachtverstrekking zal worden aangegeven wie in het kader van die specifieke opdracht als contactpersoon of projectleider van Opdrachtgever en Opdrachtnemer fungeert.
- 4.3 Overleg vindt in de regel plaats bij Opdrachtgever.

5. Plaats en tijden uitvoering onderhoud

- 5.1 Tenzij anders overeengekomen zullen de Diensten bij Opdrachtnemer worden verricht. Het voor de uitvoering van de werkzaamheden vereiste overleg zal plaatsvinden bij Opdrachtgever.
- 5.2 Opdrachtnemer is verplicht zich tijdig van de voor het verrichten van het onderhoud vereiste Materialen te voorzien.
- 5.3 Werkzaamheden zullen zoveel mogelijk op Werkdagen en tijdens de kantooruren worden verricht. Indien werkzaamheden tijdens de gebruikelijke kantooruren zijn aangevangen zullen deze indien de aard van de storing daartoe aanleiding geeft ook buiten deze uren kunnen worden voortgezet. Indien Opdrachtgever dit in verband met de aard en/of de ernst van de storing nodig acht, is zij gerechtigd van Opdrachtnemer te verlangen dat werkzaamheden buiten kantooruren of in de weekends worden verricht.

6. Projectleiding en rapportage

- 6.1 Opdrachtnemer houdt een logboek bij waarin de Incidenten zijn opgenomen, onder vermelding van de gerealiseerde reactietijden en oplostijden en/of met vermelding van Incidenten die nog niet zijn opgelost, onder vermelding van de reden waarom deze nog niet zijn opgelost. Voorts bevat de rapportage alle andere management informatie die Opdrachtgever in redelijkheid wenselijk acht. De rapportages worden aan het einde van ieder kalenderkwartaal aan Opdrachtgever elektronisch beschikbaar gesteld.

7. Vervanging Personeel van Opdrachtnemer

- 7.1 Opdrachtnemer kan personen die zijn belast met de uitvoering van de Diensten niet zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever tijdelijk of definitief vervangen. Opdrachtgever weigert zijn toestemming niet op onredelijke gronden en kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden. De voor de oorspronkelijke personen geldende uurtarieven kunnen bij vervanging niet worden verhoogd.
- 7.2 Opdrachtgever kan vervanging verlangen van Personeel, indien hij de inzet daarvan om redenen in de persoon gelegen niet langer wenselijk acht.
- 7.3 Bij vervanging van Personeel brengt Opdrachtnemer geen daarmee verband houdende kosten aan Opdrachtgever in rekening, tenzij Opdrachtnemer aantoont dat het verzoek tot vervanging geen redelijke grondslag had.
- 7.4 Bij vervanging van Personeel stelt Opdrachtnemer tegen hetzelfde tarief Personeel beschikbaar dat, naar het redelijk oordeel van Opdrachtgever, qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig is aan het oorspronkelijk ingezette Personeel dan wel voldoet aan hetgeen partijen te dien aanzien zijn overeengekomen.

8. Implementatie

- 8.1 Indien naar de mening van Opdrachtgever noodzakelijk, zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever de Programmatuur tegen vergoeding op de Apparatuur implementeren. Tenzij anders overeengekomen zal de Implementatie op Werkdagen en tijdens kantooruren plaatsvinden, waarvoor partijen in goed overleg een planning zullen opstellen. Indien voor de Implementatie aanpassing van de Apparatuur is vereist, zal Opdrachtnemer hier niet eerder toe overgaan dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 8.2 De Implementatie wordt afgesloten met een door Opdrachtnemer uit te voeren Systeemtest. Opdrachtgever is gerechtigd hiervan getuige te zijn. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig informeren over het tijdstip van uitvoering van deze Systeemtest. Na succesvolle afronding van de Systeemtest ondertekenen Partijen een bewijs van Implementatie.
- 8.3 Indien Opdrachtgever de in artikel 2.2 sub c) en d) bedoelde Programmatuur zelfstandig wenst te implementeren, is Opdrachtnemer gehouden indien Opdrachtgever daarom verzoekt, tegen vergoeding assistentie te verlenen. Opdrachtnemer is gerechtigd aanvullende voorwaarden te stellen inzake het vervallen van beschikbaarheids- en overige garanties.

9. Acceptatie

- 9.1 Opdrachtgever is gerechtigd te verlangen dat Nieuwe Versies door partijen aan een Acceptatietest zal worden onderworpen. Indien Opdrachtgever van deze bevoegdheid gebruik maakt, geldt het bepaalde in dit artikel. Indien Opdrachtgever schriftelijk aangeeft geen gebruik te maken van deze bevoegdheid, wordt de Programmatuur geacht door Opdrachtgever te zijn geaccepteerd.
- 9.2 Partijen zullen in onderling overleg procedures opstellen ten aanzien van de werkwijze met betrekking tot het uitvoeren van de Acceptatietest en de daarbij te hanteren acceptatiecriteria, waarna de Acceptatietest door Opdrachtgever wordt vastgesteld. De Acceptatietest betreft de Programmatuur en de Documentatie. De Acceptatietest kan mede inhouden een kwaliteitstoets (audit) op de door Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst geproduceerde broncode.
- 9.3 Een Acceptatietest zal uiterlijk binnen twintig (20) Werkdagen na ondertekening van het bewijs van Implementatie als bedoeld in artikel 8.2 plaatsvinden (vernieuwend onderhoud), tenzij Opdrachtgever, onder opgave van redenen, uitstel wenst.
- 9.4 Direct nadat de Acceptatietest heeft plaatsgevonden, wordt door Partijen een proces-verbaal opgemaakt en ondertekend.
In dit proces-verbaal zullen worden vastgelegd de Gebreken die de Programmatuur vertoont en voorts of delen van de Programmatuur door Opdrachtgever is (zijn) goedgekeurd, dan wel afgekeurd.
- 9.5 Kleine Gebreken, waartoe gerekend worden Gebreken, die geen functies betreffen en die ingebruikname van de Programmatuur niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de goedkeuring zijn, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer tot kosteloos herstel van zodanige Gebreken.
- 9.6 Binnen 20 Werkdagen na de datum van het proces-verbaal als bedoeld in artikel 9.4, zal Opdrachtnemer de daarin vastgelegde Gebreken voor eigen rekening verhelpen, tenzij de oorzaak van de Gebreken buiten de invloed van Opdrachtnemer zijn ontstaan, waarna Partijen met elkaar in overleg zullen treden over een redelijke en haalbare hersteltermijn en kostenverdeling.

- 9.7 Indien Opdrachtgever de Programmatuur bij de uitvoering van de Acceptatietest als bedoeld in lid 1 van dit artikel niet heeft geaccepteerd, zal uiterlijk binnen 10 Werkdagen na de datum van ondertekening van het proces-verbaal als bedoeld artikel 9.4 de Acceptatietest worden herhaald. In het geval dat opdrachtgever de Programmatuur niet accepteert zal deze ook niet door Opdrachtgever in gebruik genomen worden.
- 9.8 Indien de Programmatuur na de tweede Acceptatietest als bedoeld in artikel 9.7 opnieuw door Opdrachtgever wordt afgekeurd, is Opdrachtgever gerechtigd, te zijner keuze:
- de Gebreken na voorafgaand verlot op kosten van Opdrachtnemer door derden te doen verhelpen; Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. In dat geval is Opdrachtnemer verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken.
 - de Overeenkomst -eventueel voorwaardelijk of gedeeltelijk buiten rechte te ontbinden zonder dat daarvoor enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist.
- 9.9 Indien de Programmatuur door Opdrachtgever wordt goedgekeurd, zal de datum waarop het betreffende prestatieverklaring is opgesteld en ondertekend, gelden als de datum van acceptatie.
- 9.10 Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, dat de Programmatuur voldoet aan de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen specificaties.

10. Prijzen

- 10.1 De tarieven zijn vermeld in Bijlage X en zijn vast en onveranderlijk tot X. Na deze termijn kunnen de overeengekomen uurtarieven worden gewijzigd met een percentage gelijk aan door het Centraal bureau voor de Statistiek (CBS) in het Statistisch Bulletin gepubliceerde "Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers, categorie M Specialistische Zakelijke Diensten" over de meest recente periode van 12 maanden.
- Kosten voor eventueel benodigde Materialen, eventuele reis- en verblijfskosten, alle eventueel bijkomende kosten alsmede alle door de Opdrachtnemer te betalen premies dienen zijn in de vergoedingen begrepen.
- 10.2 Het Correctief Onderhoud, Preventief Onderhoud en Ondersteuning geschieden tegen een vaste maandelijkse vergoeding vermeld in Bijlage X.
- 10.3 Vernieuwend Onderhoud en Adaptief Onderhoud kan geschieden op basis van een schriftelijk tevoren overeen gekomen vaste prijs dan wel op basis van nacalculatie. Het maximaal voor Vernieuwend Onderhoud en Adaptief Onderhoud aan Opdrachtgever in rekening te brengen gemiddelde uurtarief bedraagt €--,--.
- 10.4 Indien Vernieuwend Onderhoud en Adaptief Onderhoud plaatsvindt op basis van nacalculatie, stelt Opdrachtnemer een urenbegroting op, welke voor aanvang van de werkzaamheden schriftelijk door Opdrachtgever is geaccordeerd. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever maandelijks met betrekking tot de uitputting van de uren. Zodra Opdrachtnemer kennis krijgt van een (dreigende) overschrijding stelt hij Opdrachtgever (tussentijds) hiervan op de hoogte.
- 10.5 De prijzen en tarieven hebben betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst te leveren goederen en te verrichten diensten, tenzij in anders is bepaald.

11. Betaling

- 11.1 Opdrachtnemer zal de door Opdrachtgever op basis van deze Overeenkomst verschuldigde bedragen achteraf en deugdelijk gespecificeerd eenmaal per maand aan Opdrachtgever in rekening brengen. Tevens zal Opdrachtnemer specificaties van door hem op grond van deze Overeenkomst gemaakte kosten verstrekken, alsmede documenten overleggen waarmee de facturen inhoudelijk worden gestaafd.

12. Exitclausule

- 12.1 Indien de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een nieuwe Opdrachtnemer of Opdrachtgever zelf zonder belemmeringen de uitvoering van de Overeenkomst kan overnemen en/of soortgelijke Diensten ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten. Tevens retourneert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever onverwijld alle haar door Opdrachtgever ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere goederen (waaronder begrepen gegevens- en informatiedragers).
- 12.2 Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst krachtens het bepaalde in artikel 30 leden 1 of 3 van de ARBIT 2018 verricht Opdrachtnemer de in artikel 12.1 bedoelde Diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen de in het algemeen door Opdrachtnemer gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De in artikel 12.1 bedoelde Diensten worden kosteloos verricht indien sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door Opdrachtnemer.

13. Van toepassing zijnde Voorwaarden

- 13.1 Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de " de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2018 (ARBIT-2018), Bijlage X), voor zover daarvan in deze Overeenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud door: