

## Overeenkomst

tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

Direct Feedback klantonderzoek

met kenmerk

DF2022.544

**DE ONDERGETEKENDEN,**

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), zelfstandig bestuursorgaan op grond van artikel 2 van Wet structuur Uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, gevestigd aan de La Guardiaweg 94-114, 1043 DL te Amsterdam, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw Inge van der Meij, Hoofd Inkoop wnd., hierna te noemen: Opdrachtgever

en

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

Hierna gezamenlijk te noemen: Partijen.

**OVERWEGENDE DAT:**

1. Opdrachtgever over de uitvoering van Diensten op het gebied van Direct Feedback Klantonderzoek 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 van de Overeenkomst te verstrekken opdrachten tot het verrichten van Direct Feedback Klantonderzoek zijn vastgelegd;
3. Een Europese aanbesteding voor de gunning van deze Overeenkomst heeft plaatsgevonden op basis van het Beschrijvend document onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtgever de Inschrijving van Opdrachtnemer als de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft beoordeeld en dat Opdrachtnemer in staat en bereid is de Diensten uit te voeren.

## KOMEN OVEREEN:

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de Algemene Inkoopvoorwaarden ICT SAAaaS versie juli 2022 ('AIV ICT SaaS') respectievelijk de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten maart 2021 ('AIV Diensten'). In afwijking daarvan of in aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Overeenkomst verstaan:

Beschrijvend document: het document van Opdrachtgever d.d. 25 juli 2022 kenmerk DF2022.544 waarin de deelname aan de Overeenkomst met betrekking tot de uitvoering van Diensten gedurende een bepaalde periode, de te volgen aanbestedingsprocedure, eisen en gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.

DF dienstverlening: de door Opdrachtnemer op basis van deze Overeenkomst te verrichten werkzaamheden op het gebied van Direct Feedback Klantonderzoek en zoals is uitgewerkt in artikel 1.1 van deze Overeenkomst en Hoofdstuk 2 van het Beschrijvend document.

Inschrijving: de in het kader van de (Europese) aanbesteding Direct Feedback met kenmerk DF2022.544 door Opdrachtnemer op basis van het Beschrijvend document ingediende inschrijving d.d. 12 september 2022.

## ARTIKEL 1 - VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST

1.1 Deze Overeenkomst heeft betrekking op alle door Opdrachtgever af te nemen en door Opdrachtnemer te leveren DF Dienstverlening. De opdracht tot DF dienstverlening bestaat in hoofdlijnen uit:

- Beschikbaar stellen, inrichten, technisch/functioneel borgen, programmeren en door ontwikkelen van een applicatie plus software en Dashboard en het, in samenwerking met de UWV IV organisatie, effectief en efficiënt implementeren en integreren met UWV systemen van de software. Hierbij wordt historische data overgenomen in het nieuwe systeem:

Volg nummer	Onderwerp
A1	<i>Abonnement applicatie/Dashboard incl. licenties, software, beheer, hosting en volledig onderhoud het geheel inclusief Inrichting en Migratie</i>

- Uitvoeren van Direct Feedback-dienstverlening te weten: Adviseur en uitvoerder zijn in alle aspecten en op alle niveaus van de Direct Feedback Dienst, zoals nader uiteengezet in hoofdstuk 2 van het Beschrijvend document.

Volg nummer	Onderwerp
B1	<i>Uit te voeren diensten: Projectmanagement, helpdesk, onderzoek, analyse, rapportage, presentatie, transitie op basis van inzeturen.</i>

1.2 De in dit artikel genoemde documenten vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, gaat het eerder genoemde document boven het later genoemde:

- I. Nota(s) van Inlichtingen
- II. Beveiligings- en verwerkersovereenkomst (BVO)
- III. Dossier Financiële Afspraken (DFA)
- IV. a. Algemene Inkoopvoorwaarden SAAS Juli 2022  
b. Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten Maart 2021
- V. Service Level Agreement (SLA)
- VI. Dossier Afspraken en Procedures (DAP);
- VII. Governance document
- VIII. MVO Gedragscode voor leveranciers
- IX. Beschrijvend document inclusief bijlagen
- X. Offerte Opdrachtnemer
- XI. Bestel en Order Proces (BOP)

## **ARTIKEL 2 – INWERKINGTREDING EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

- 2.1 De Overeenkomst gaat in op 1 januari 2023 en eindigt op 31 december 2028.
- 2.2 Opdrachtgever kan de Overeenkomst tussentijds opzeggen tegen het einde van het derde, vierde en vijfde contractjaar. Opdrachtgever zal van een dergelijke beëindiging tenminste twee maanden voordat deze beëindiging plaats zal vinden schriftelijk mededeling en onderbouwing doen aan Opdrachtnemer.
- 2.3 De implementatie en migratie dient uiterlijk op 28 februari 2023 voltooid te zijn.
- 2.4 Opdrachten op basis van deze Overeenkomst dienen volledig te worden uitgevoerd, ook als daarmee de einddatum van deze Overeenkomst wordt overschreden. Na het verstrijken van de looptijd van de overeenkomst of bij tussentijdse beëindiging zal Opdrachtnemer de overeengekomen werkzaamheden blijven verrichten tot de overgang naar een opvolgende Opdrachtnemer of -in voorkomend geval- naar Opdrachtgever volledig heeft plaatsgevonden. In alle gevallen blijven de condities van deze Overeenkomst gelden.

## **ARTIKEL 3 - PRIJS EN OVERIGE FINANCIËLE BEPALINGEN**

- 3.1 Opdrachtnemer is verplicht om de overeengekomen Diensten 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 zoals beschreven in Bijlage III op basis van nacalculatie.

Dit tarief is inclusief eventuele benodigde materialen, eventuele reis- en verblijfskosten en alle eventueel bijkomende kosten en exclusief btw.

Het overeengekomen tarief per Dienst behorende bij deze Overeenkomst is:  
Partijen hebben de afgesproken prijzen en financiële bepalingen vastgelegd in hoofdstuk 3 in het Dossier Financiële Afspraken, bijlage III.

## ARTIKEL 4 - CONTACTPERSONEN

- 4.1 Contactpersoon namens Opdrachtgever is <Functie> met de volgende taken en bevoegdheden: <beschrijving van taken en bevoegdheden>.

Contactpersonen namens Opdrachtgever zijn:

Contactpersoon	Taken en bevoegdheden
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>

Contactpersoon namens Opdrachtnemer is <Functie> met de volgende taken en bevoegdheden: <beschrijving van taken en bevoegdheden>

Contactpersonen namens Opdrachtnemer zijn:

Contactpersoon	Taken en bevoegdheden
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>

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

- 4.2 Ten minste <aantal>maal per jaar vindt overleg plaats tussen de contactpersonen van Partijen over de wijze waarop deze Overeenkomst wordt uitgevoerd (tussentijdse evaluatie(s)).

## ARTIKEL 6 - RAPPORTAGE

De rapportagevorm wordt vastgelegd in Bijlage V SLA. Opdrachtnemer dient eenmaal per <kwartaal/half jaar/jaar> een door Opdrachtnemer vormgegeven rapportage met analyse in <Excel/PowerPoint/dashboard> van de totale dienstverlening van de Overeenkomst op te leveren. Deze rapportage dient per overeengekomen periode en cumulatief te worden weergegeven. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen samen af over de optimalisatie van weergave van de informatie. Deze rapportage wordt proactief door Opdrachtnemer opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk <aantal> werkdagen na het einde van de hierboven vermelde periode en ook altijd aan het einde van de Overeenkomst. De analyse bevat de volgende onderdelen op één (of zo weinig mogelijk) pagina's:

- Nader te bepalen onderdelen i.s.m. CLM

Extra onderdeel voor de rapportage van de laatste periode van ieder contractjaar:

- Nader te bepalen onderdelen i.s.m. CLM

## ARTIKEL 7 – KLACHTEN EN ESCALATIE

7.1 Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever en via <FMIS/e-mail> gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen <aantal> uur bevestiging aan UWV met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen <aantal> werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van <aantal> werkdagen kunnen worden opgelost, worden met reden van opgaaf aan <het Service Center/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 van Opdrachtgever.

7.2 Indien de klachtenprocedure onder 7.1 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 dienstverlening of over de samenwerking. Als Opdrachtgever en Opdrachtnemer er niet uit komen, wordt dit direct doorgezet naar niveau 2.	<Functie Opdrachtgever> <Functie Opdrachtnemer>
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.	<Functie Opdrachtgever> <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	<Functie Opdrachtgever> <Functie Opdrachtnemer>

## ARTIKEL 8 - SOCIAL RETURN

Opdrachtnemer besteedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst <jaarlijks/periode> <getal>% van de geraamde opdrachtwaarde aan Social Return, zoals beschreven in <het Beschrijvend document/de Offerteaanvraag/Programma van Eisen/bijlage <Nummer> Bouwblokkenmethode>.

## ARTIKEL 9 – ALGEMENE EN OVERIGE VOORWAARDEN

9.1 Op deze Overeenkomst zijn ten aanzien van advies en uitvoering van de Direct Feedback dienstverlening de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten 2021 maart 2021 van toepassing. Op deze Overeenkomst zijn ten aanzien van het leveren van de applicatie/het dashboard de Algemene Inkoopvoorwaarden ICT SaaS juli 2022 van toepassing. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.

9.2 In aanvulling op de AIV ICT SaaS geldt met betrekking tot data het volgende: Opdrachtnemer zal voorkomen dat data van UWV toegankelijk zijn buiten de Europese Economische Ruimte (EER) (zoals deze van tijd tot tijd wordt uitgebreid of verkleind) of deze buiten de grenzen van de EER brengen. Hierop kan alleen met voorafgaande toestemming van UWV een uitzondering worden gemaakt. Voor zover Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst met UWV persoonsgegevens voor UWV verwerkt, garandeert Opdrachtnemer dat deze verwerking steeds in overeenstemming is met de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de overige in Nederland geldende privacy wetgeving. Indien de dienstverlening zowel onderhevig is

aan in Nederland geldende wetgeving als aan de wetgeving van een niet-Europese mogendheid, zal Opdrachtnemer het belang van naleving van de vereisten van de Nederlandse wetgeving voorrang verlenen boven het belang van naleving van de wetgeving van de niet-Europese mogendheid. Indien een buitenlandse autoriteit een verzoek indient om toegang te krijgen tot data van UWV, dan zal Opdrachtnemer een dergelijk verzoek derhalve primair op basis van de in Nederland geldende wetgeving beoordelen en de gevraagde toegang weigeren indien de Nederlandse wet dat gebiedt. Opdrachtnemer zal UWV informeren over ieder verzoek van een buitenlandse autoriteit tot inzage van de data van UWV, tenzij dit strijd oplevert met de Nederlandse wet en Opdrachtnemer zal met UWV samenwerken om eerbiediging van de Nederlandse wet te handhaven. Opdrachtnemer zal alle redelijke instructies van UWV met betrekking tot de data van UWV uitvoeren.

9.3. Indexering vindt plaats zoals vermeld in hoofdstuk 3 van de Bijlage III DFA.

9.4. In aanvulling op het bepaalde in artikel 30 van de AIV Diensten kan Opdrachtgever deze Overeenkomst zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, met onmiddellijke ingang buiten rechte door middel van een aangetekend schrijven, ontbinden in de volgende gevallen:

- a. indien Opdrachtnemer onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld voor discriminatie in de zin van de artikelen 137c tot en met 137g en art. 429 quater van het Wetboek van Strafrecht, of;
- b. indien Personeel van Opdrachtnemer onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld voor discriminatie in de zin van de artikelen 137c tot en met g en artikel 429 quater van het Wetboek van Strafrecht en de desbetreffende persoon lid is van een bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van Opdrachtnemer of daarin vertegenwoordigings-, beslissings-, of controlebevoegdheid heeft.

In de onder a. en b. genoemde gevallen vervalt het recht op ontbinding drie jaar nadat de desbetreffende veroordeling onherroepelijk is geworden.

## **ARTIKEL 10 - HERZIENINGSCLAUSULE**

Als gevolg van onderstaande ontwikkelingen en omstandigheden kan de opdracht worden gewijzigd.

Transitie: Vanuit architectuurbenadering wil UWV in de toekomst een transitie definiëren. De transitie wordt in samenwerking vormgegeven, passend bij de beveiligingsverantwoordelijkheden van UWV. De termijn waarop deze transitie (of onderdelen daarvan) plaats zou moeten vinden is nog niet bekend. De basis van deze transitie is dat het selectieproces, het uitnodigen tot feedback geven en het feedback geven zelf in een door UWV gecontroleerde omgeving gaan plaatsvinden.

De aard van de opdracht en de daaraan gestelde eisen wijzigen hiermee niet.

## **ARTIKEL 11 - AUDIT**

Opdrachtgever heeft het recht om in overleg specifieke audits uit te (laten) voeren, bij Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld met betrekking tot een bepaald onderdeel van de 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.

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,



<logo Opdrachtnemer>

indien uit de audit blijkt dat sprake was van substantiële tekortkoming aan de kant van Opdrachtnemer.

## ARTIKEL 12 – EXIT BEPALING

Bij beëindiging van deze Overeenkomst, op welke wijze dan ook, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van de Diensten 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 Diensten aan Opdrachtgever maximaal gewaarborgd wordt.

Exitkosten zijn bij overdracht naar andere dienstverlener niet toerekenbaar aan Opdrachtnemer. Bij exit gedurende een contractjaar worden de bedragen zoals opgegeven bij Inschrijving pro-rato per maand berekend.

## ARTIKEL 13 - SLOTBEPALING

13.1 Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

13.2 Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten.

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

Plaats: Amsterdam

Plaats: .....

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

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

UWV, namens deze

<Naam Opdrachtnemer>, namens deze

Hoofd Inkoop wnd.>,

<Functie gevolmachtigde>,

<Naam gevolmachtigde>

<Naam gevolmachtigde>

## BIJLAGEN

- I. Nota(s) van Inlichtingen
- II. Beveiligings- en verwerkersovereenkomst (BVO)
- III. Dossier Financiële Afspraken (DFA)
- IV. a. Algemene Inkoopvoorwaarden SAAS Juli 2022  
b. Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten Maart 2021
- V. Service Level Agreement (SLA)
- VI. Dossier Afspraken en Procedures (DAP);
- VII. Governance document
- VIII. MVO Gedragscode voor leveranciers
- IX. Beschrijvend document inclusief bijlagen
- X. Offerte Opdrachtnemer
- XI. Bestel en Order Proces (BOP)

CONCEPT