



Sociale Verzekeringsbank

Concept Overeenkomst

Europese aanbesteding

Telefonie en Communicatiediensten

Aanbestedingsnummer: EA 2020113

VERTROUWELIJK

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving conform de vragen in dit Beschrijvend document.

Inhoudsopgave

1	Definities	3
2	Structuur en voorrang	6
3	Looptijd	6
4	Doelstellingen en verplichtingen onder de Overeenkomst	6
5	Implementatie en Transitie	7
6	Testen en Acceptatie	8
7	Exploitatie	9
8	Toevoegen Communicatiekanalen	9
9	Overige verplichtingen Opdrachtnemer	9
10	Verplichtingen SVB	11
11	Governance	11
12	Wijzigingen en herzieningsclausule	12
13	Vergoedingen, betaling en benchmarking	12
14	Intellectuele Eigendomsrechten	13
15	Geheimhouding	14
16	Beveiliging en verwerking van persoonsgegevens	15
17	Aansprakelijkheid	16
18	Beëindiging	17
19	Gevolgen van beëindiging	18
20	Social Return	18
21	Overige bepalingen	19

Annexen

Annex 1: Aanbestedingsstukken

Annex 2: Inschrijving van de Opdrachtnemer

Annex 3: Verwerkersovereenkomst

Annex 4: Service Level Agreement

Annex 5: Dossier Financiële Afspraken

Annex 6: Continuïteitsplan

Annex 7: Retransitieplan

ONDERGETEKENDEN:

- (1) **Sociale Verzekeringsbank**, rechtspersoonlijkheid bezittend krachtens artikel 3 lid 2 Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, gezeteld te Amstelveen aan de Van Heuven Goedhartlaan 1 (1181 KJ), ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34366008, hierin rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer drs. S.T. Sibma, Voorzitter Raad van Bestuur, hierna te noemen 'SVB'.

en

- (2) **[Naam Opdrachtnemer]**, een [rechtspersoon] statutair gevestigd te [plaats] en kantoorhoudend te [postcode]) [plaats] te [adres], ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer [nummer], hierin rechtsgeldig vertegenwoordigd door **[naam, functie]** ('Opdrachtnemer');

hierna gezamenlijk te noemen de "Partijen" en afzonderlijk de "Partij".

OVERWEGENDE DAT:

- (A) De SVB een zelfstandig bestuursorgaan is dat is belast met de uitvoering van sociale zekerheid in Nederland; de hoofdopdrachtgever van de SVB is het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, maar de SVB werkt ook voor andere opdrachtgevers, zoals het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
- (B) De SVB ter ondersteuning van de uitvoering van haar taken gebruik maakt van en telefonie- en communicatieoplossingen en diensten, en zij behoefte heeft aan vernieuwing van de huidige oplossing en diensten waartoe zij de Europese aanbesteding Telefonie en Communicatiediensten, aanbestedingsnummer EA 2020113 heeft uitgeschreven;
- (C) Opdrachtnemer heeft in deze aanbesteding de economisch meest voordelige inschrijving aan de SVB gedaan, de inschrijving van Opdrachtnemer voldoet aan alle door SVB gestelde eisen, en de door Opdrachtnemer geboden oplossing en diensten hebben de door de SVB uitgevoerde Proof of Concept verificatieprocedure doorstaan;
- (D) Voorgaande aanleiding is de opdracht aan Opdrachtnemer te gunnen, waartoe Partijen het hiernavolgende overeenkomen;

KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

1 Definities

- 1.1 *Definities.* In de Overeenkomst hebben termen met een hoofdletter de betekenis die daaraan is toegekend in de Aanbestedingsstukken of dit artikel 1.1. Voor zover er discrepantie bestaat tussen de hierboven genoemde definities en definities in de Aanbestedingsstukken geldt het gestelde in deze Overeenkomst.

1.1.1 "**Aanbestedingsstukken**": zie definitie in Beschrijvend Document (onderdeel van Annex 1, Aanbestedingsstukken).

1.1.2 "**Annex**": een annex bij de Overeenkomst dat daar onderdeel van uitmaakt.

1.1.3 "**Continuïteitsplan**": het door Opdrachtnemer op te leveren en door de SVB goed te keuren plan, waarin wordt beschreven welke maatregelen Opdrachtnemer heeft getroffen en welke procedures worden gehanteerd in het geval van calamiteiten en bedreigingen van de beschikbaarheid van de Dienstverlening, waaronder betalingsonmacht van Opdrachtnemer of surseance van betaling.

- 1.1.4 **“Dienstverlening”**: zie definitie in Beschrijvend Document (onderdeel van Annex 1, Aanbestedingsstukken).
- 1.1.5 **“Directe Schade”**: alle door een Partij geleden schade, waaronder alle schade, verliezen, kosten, onkosten of nadeel die/dat door een Partij wordt geleden op welke juridische grond dan ook en ongeacht de aard van die schade, die toerekenbaar is aan het handelen of nalaten van de andere Partij, waaronder in ieder geval wordt verstaan:
- a) schade aan de Oplossing en/of anderszins gerelateerd aan de Dienstverlening, het netwerk en de infrastructuur van de SVB;
 - b) schade aan gegevensbestanden en de SVB Gegevens, waaronder in elk geval verstaan wordt de kosten van herstel van schade bestaande uit beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid van gegevensbestanden;
 - c) schade aan (andere) eigendommen van SVB en/of van derden;
 - d) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in de Dienstverlening, het netwerk en de infrastructuur van de SVB of gegevensbestanden aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
 - e) kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar netwerken, computersystemen, of het inhuren van derden;
 - f) kosten als gevolg van de (extra) inzet van intern en/of extern personeel dan wel (andere) derden teneinde de gecontinueerde bedrijfsvoering van de SVB te waarborgen;
 - g) extra kosten als gevolg van het niet of niet tijdig door de SVB kunnen uitvoeren van haar kernactiviteiten;
 - h) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
 - i) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de schade en de wijze van herstel;
 - j) gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.
- 1.1.6 **“Gebrek”**: is het niet of niet volledig voldoen van de Dienstverlening aan de eisen Specificaties, dan wel het anderszins niet naar behoren functioneren van de Dienstverlening;
- 1.1.7 **“Gelieerde Onderneming”**: alle vennootschappen die direct of indirect onder zeggenschap staat van of onder gezamenlijke zeggenschap staat samen met de hoofdmoedervernootschap. In het kader van deze Overeenkomst wordt een vennootschap geacht onder de directe zeggenschap van een andere vennootschap te staan indien laatstgenoemde 50% of meer van de aandelen (of het equivalent daarvan) van de betreffende vennootschap houdt of daar de zeggenschap over heeft.
- 1.1.8 **“Good Industry Practice”**: is de uitoefening van die mate van bekwaamheid, zorgvuldigheid, voorzichtigheid, vooruitziendheid, efficiëntie, tijdigheid en oordeelsvermogen die mag worden verwacht van een voldoende bekwame, opgeleide en ervaren persoon dan wel onderneming die onder de relevante omstandigheden bij hetzelfde type onderneming dan wel opdracht betrokken is en die over internationaal erkende ervaring en reputatie beschikt;
- 1.1.9 **“Indirecte Schade”**: alle schade die geen Directe Schade is.
- 1.1.10 **“Ingangsdatum”**: [vul in].

- 1.1.11 **“Intellectuele Eigendomsrechten”**: alle vormen van intellectuele eigendom waaronder maar niet beperkt tot octrooien, modellen, octrooiaanvragen, merken (ongeacht of deze geregistreerd zijn), databankrechten, handelsnamen, auteursrechten, concepten, formats, methodologieën, ideeën, processen, methoden, knowhow en toepassingen waar dan ook ter wereld.
- 1.1.12 **“Oplossing”**: zie definitie in Beschrijvend Document (onderdeel van Annex 1, Aanbestedingsstukken).
- 1.1.13 **“Overeenkomst”**: zie definitie in Beschrijvend Document (onderdeel van Annex 1, Aanbestedingsstukken).
- 1.1.14 **“Service Levels”**: het niveau waarop de Dienstverlening onder deze Overeenkomst dienen te worden geleverd, zoals uiteengezet in Annex 4 (Service Level Agreement).
- 1.1.15 **“Specificaties”**: de eisen die aan de Oplossing en de Dienstverlening zijn gesteld in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder in het Programma van Eisen, en de door Opdrachtnemer in zijn Inschrijving (Annex 2) geaccepteerde wensen;
- 1.1.16 **“SVB Gegevens”**: alle informatie of data, in welke vorm en op welk medium dan ook, die door de SVB worden gebruikt voor haar bedrijfsprocessen of die het resultaat is van deze bedrijfsprocessen.
- 1.1.17 **“Tarief”** of **“Tarieven”**: zie definitie in Beschrijvend Document (onderdeel van Annex 1, Aanbestedingsstukken).
- 1.1.18 **“Totale Jaarlijkse Aansprakelijkheidslimiet”**: tweemaal het totale bedrag aan vergoedingen dat Opdrachtnemer in rekening heeft gebracht of gaat brengen over het contractjaar waarbinnen de gebeurtenis plaatsvindt waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit, met een minimum van EUR 2.500.000. Als contractjaar wordt aangemerkt de periode van twaalf maanden volgend op de Ingangsdatum en elke daarop volgende periode van twaalf maanden.
- 1.1.19 **“Transitieplan”**: het door Partijen goedgekeurde plan waarin de Transitie wordt beschreven, zoals uiteengezet in artikel 5 hierna.
- 1.1.20 **“Vertrouwelijke Informatie”**: alle informatie, in welke vorm dan ook, waaronder maar niet beperkt tot, mondelinge, schriftelijke of elektronische vorm, die betrekking heeft op een Partij en die wordt verstrekt, openbaar gemaakt of toegankelijk gemaakt aan de andere Partij of met haar Gelieerde Ondernemingen voorafgaand aan en gedurende de looptijd van deze Overeenkomst en die wordt aangemerkt als vertrouwelijke informatie of – met betrekking tot informatie betreffende de SVB – die gezien de omstandigheden rondom de openbaarmaking of de aard van de informatie geacht moet worden vertrouwelijk te zijn.
- 1.1.21 **“Wijzigingsprocedure”**: de procedure voor de verwerking van Wijzigingen, zoals uiteengezet in artikel 12 hierna.

1.2 *Interpretatie.* In deze Overeenkomst:

- 1.2.1 zijn, tenzij de context anders vereist, (i) alle verwijzingen naar een bepaald artikel een verwijzing naar dat artikel in die overeenkomst, (ii) alle verwijzingen naar Annexen een verwijzing naar een Annexen bij die overeenkomst, (iii) alle verwijzingen naar paragrafen een verwijzing naar een paragraaf in een;
- 1.2.2 dienen de inhoudsopgave en de koppen het gemak en worden bij de interpretatie van die overeenkomst genegeerd;
- 1.2.3 omvatten woorden in het enkelvoud het meervoud en vice versa;
- 1.2.4 verwijzingen naar deze Overeenkomst omvatten tevens alle Annexen;

- 1.2.5 omvat een verwijzing naar een wettelijke bepaling een verwijzing naar de wettelijke bepaling zoals die van tijd tot tijd wordt gewijzigd, ook na de ondertekeningsdatum, en elke ondergeschikte wetgeving die op grond van de wettelijke bepaling voor of na de Ondertekeningsdatum is gemaakt, en naar eventuele opvolgende wettelijke bepalingen na de Ondertekeningsdatum;
- 1.2.6 dienen de woorden "omvatten" of "inclusief" zonder beperking tot (het algemene karakter van) de voorgaande woorden te worden uitgelegd;
- 1.2.7 zijn in geval van enig uitlegprobleem het Nederlands Burgerlijk Wetboek en de Nederlandse jurisprudentie van toepassing.

2 Structuur en voorrang

- 2.1 *Structuur.* De Overeenkomst bevat de toepasselijke juridische bepalingen en regelt de contractuele relatie tussen de Partijen.
- 2.2 *Voorrang.* In geval van een tegenstrijdigheid of dubbelzinnigheid binnen de voorwaarden van de Overeenkomst, geldt de onderstaande volgorde:
 - 1) het lichaam van deze Overeenkomst;
 - 2) Annex 3: Verwerkersovereenkomst
 - 3) Annex 1: Aanbestedingsstukken van EA 2021037
 - 4) Annex 5: Dossier Financiële Afspraken
 - 5) Annex 2: Inschrijving op de Aanbestedingsstukken door de Opdrachtnemer
 - 6) Annex 4: Service Level Agreement
 - 7) Annex 6: Continuïteitsplan
 - 8) Annex 7: Retransitieplan

In lager gerangschikte documenten zullen geen rechten en verplichtingen over en weer kunnen worden opgelegd die strijdig zijn met de hoger gerangschikte documenten, tenzij dit expliciet is bepaald.

3 Looptijd

- 3.1 *Ingangsdatum en initiële looptijd.* Deze Overeenkomst treedt in werking op de Ingangsdatum en heeft een looptijd van vijf (5) jaar en eindigt derhalve van rechtswege op <datum>, tenzij deze wordt verlengd in overeenstemming met het bepaalde in artikel 3.2 hierna.
- 3.2 *Verlengingen.* Enkel de SVB kan de Overeenkomst onder gelijkblijvende en gelijklopende voorwaarden maximaal *vijfmaal* voor een periode van telkens een (1) jaar verlengen na afloop van de op dat moment lopende periode. Indien de SVB van dit recht gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk 6 (zes) maanden voor het einde van de in artikel 3.1 hiervoor bedoelde looptijd schriftelijk mededeling aan Opdrachtnemer.

4 Doelstellingen en verplichtingen onder de Overeenkomst

- 4.1 *Doelstelling.* De doelstelling van deze Overeenkomst is om te komen tot (1) ingebruikname van de Oplossing die voldoet aan alle Specificaties, (2) ongestoord gebruik van de Oplossing en de Dienstverlening conform de Service Levels in Annex 4 (Service Level Agreement) en (3) doorontwikkeling van de Oplossing en/of Dienstverlening zoals weergegeven in het Beschrijvend Document (onderdeel van Annex 1).

4.2 *Onderzoek- en informatieverplichting.* Ter bepaling van het door SVB met de Dienstverlening beoogde gebruik heeft Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:

- de doelstellingen, in verband waarmee de SVB de Overeenkomst aangaat;
- de organisatie van de SVB, voor zover van belang voor de Overeenkomst.

Bij de uitvoering van de onderzoek- en informatieverplichting heeft Opdrachtnemer zich tevens een oordeel gevormd over de haalbaarheid van de uit te voeren Overeenkomst binnen de door de SVB daarvoor aangegeven kaders. De SVB heeft Opdrachtnemer, met het oog hierop, van voldoende informatie voorzien. SVB verstrekt Opdrachtnemer op verzoek aanvullende informatie voor zover die niet van vertrouwelijke aard is en in redelijkheid relevant moet worden geacht voor de uitvoering van de Overeenkomst. Bij eventuele onduidelijkheid doet Opdrachtnemer tijdig navraag bij SVB. Partijen houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

4.3 *Niveau van de Dienstverlening.* Opdrachtnemer zal de Dienstverlening uitvoeren met de nodige zorgvuldigheid en in overeenstemming met de overeengekomen regelingen en procedures en, meer in het algemeen, haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst in overeenstemming met Good Industry Practice, de toepasselijke wet- en regelgeving en, indien van toepassing, de overeengekomen Service Levels.

4.4 *Aard van de verbintenissen.* Alle verplichtingen van Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst hebben te gelden als resultaatsverplichtingen, tenzij deze expliciet worden benoemd als ofwel een garantie of een inspanningsverplichting. De overeengekomen (leverings)termijnen zijn fatale termijnen, tenzij expliciet anders is bepaald.

5 Implementatie en Transitie

5.1 *Ingebruikname Oplossing.* Opdrachtnemer dient de Oplossing op zodanige wijze te implementeren zodat deze voldoet aan alle Specificaties, en de SVB deze ongestoord kan gebruiken. Na succesvolle Implementatie volgt de Transitie, waarna het resultaat kan worden onderworpen aan een of meerdere acceptatietesten conform artikel 6 hierna. Na een succesvolle Acceptatietest kan de Oplossing in gebruik worden genomen.

5.2 *Implementatie.* Tijdens de Implementatie zal Opdrachtnemer onder zijn verantwoordelijkheid de Oplossing voorafgaand aan het gebruik daarvan door de SVB opleveren conform de overeengekomen Specificaties. De generieke verplichtingen van Opdrachtnemer binnen de Implementatie omvatten onder meer:

- het installeren, configureren en inrichten van de Oplossing conform de Specificaties;
- ervoor zorgdragen dat de Oplossing technisch kan worden gekoppeld met alle omgevingen en applicaties van de SVB die zijn genoemd in de Aanbestedingsstukken (Annex 1).
- ervoor zorgdragen dat de Oplossing door Opdrachtnemer zelf in overeenstemming met Good Industry Practice is getest, dat de resultaten van deze test(en) tijdig vóór installatie aan de SVB zijn voorgelegd. De SVB is verplicht aan Opdrachtnemer de noodzakelijke bijstand te verlenen voor het ontwikkelen van geschikte testdata.

5.3 *Projectplan.* Opdrachtnemer zal een gedetailleerd projectplan voor Implementatie en Transitie opstellen, inclusief een gedetailleerde planning met mijlpalen en deliverables. Het projectplan wordt, tenzij anders door Partijen overeengekomen, uiterlijk vier (4) weken na ondertekening van de Overeenkomst ter goedkeuring voorgelegd aan de SVB en de SVB kan aanpassingen en/of aanvulling voorstellen die Opdrachtnemer dient te verwerken. Na goedkeuring van zal Opdrachtnemer hier uitvoering aan geven. Geschillen naar aanleiding van het plan of wijzigingsverzoeken ten aanzien van

zullen worden beslecht conform de escalatiematrix zoals opgenomen in het *Dossier Afspraken en Procedures*.

- 5.4 *Verantwoordelijkheden*. De verplichtingen en verantwoordelijkheden van Partijen inzake de Implementatie zijn uiteengezet in de Aanbestedingsstukken (Annex 1) en worden uitgewerkt in het projectplan.
- 5.5 *Koppelingen*. Opdrachtnemer is verplicht om de Oplossing zodanig in te richten dat deze kan worden gekoppeld met de omgeving van de SVB of door de SVB aan te wijzen externe applicaties of systemen conform artikel 5.1 hiervoor. De SVB zal de technische Koppelingen tussen de Oplossing en de omgeving van de SVB realiseren zodra de SVB gereed is om haar omgeving te koppelen met de Oplossing. Opdrachtnemer zal op verzoek van de SVB meewerken aan de realisatie van de technische Koppelingen.
- 5.6 *Transitie*. Na afloop van de Implementatie start de Transitie op grond van het door Partijen conform artikel 5.3 hiervoor goedgekeurde projectplan en na het uitvoeren van een privacy impact assessment ("PIA") door de SVB. Partijen zullen de uitkomsten van deze PIA betrekken in het projectplan. De verplichtingen van Opdrachtnemer binnen de Implementatie zijn onder andere beschreven in par. 2.5.2 van het Beschrijvend document (onderdeel van Annex 1, de Aanbestedingsstukken).

6 Testen en Acceptatie

- 6.1 *Testen en acceptatie*. Na afronding van de Implementatie en Transitie, wordt de Oplossing door de SVB onderworpen aan de overeengekomen acceptatieprocedure om vast te stellen of de Oplossing conform de Specificaties is ingericht.
- 6.2 *Testen en acceptatiecriteria*. Opdrachtnemer zal een test- en acceptatieplan inclusief acceptatiecriteria opstellen voor de Oplossing, inclusief een gedetailleerde planning met doorlooptijden. De test- en acceptatiecriteria zullen ten minste omvatten:
- Een beschrijving van de manier van testen en de toepasselijke testprocedures;
 - De soorten testen (unit test, integratietest, user acceptance test), hun beschrijvingen en de momenten waarop zal worden getest;
 - De testlocatie en de inrichtingseisen daarvan;
 - De limieten die worden gesteld aan het aantal en de aard van de gebreken die uit de test mogen volgen;
 - Het aantal her-tests dat is toegestaan;
 - dechargeverlening aan Opdrachtnemer; en
 - De gevolgen van het niet halen van een acceptatietest en het toepasselijke escalatieprotocol.

Het test- en acceptatieplan vormt een onderdeel van het projectplan en wordt, tenzij anders door Partijen overeengekomen, ter goedkeuring voorgelegd aan de SVB en de SVB kan aanpassingen en/of aanvulling voorstellen die Opdrachtnemer dient te verwerken. Geschillen naar aanleiding van het plan of wijzigingsverzoeken ten aanzien van zullen worden beslecht conform de escalatiematrix zoals opgenomen in het *Dossier Afspraken en Procedures*.

- 6.3 *Ingebruikname*. Na een succesvolle acceptatietest zal de Oplossing door de SVB in gebruik worden genomen en zal Opdrachtnemer de Dienstverlening leveren zoals beschreven in artikel 7 hierna.

7 Exploitatie

- 7.1 *Dienstverlening.* Opdrachtnemer zal de Dienstverlening leveren op basis van de voorwaarden onder deze Overeenkomst en de Specificaties. Opdrachtnemer levert deze Dienstverlening overeenkomstig de overeengekomen Service Levels zoals vastgelegd in Annex 4 (*Service Level Agreement*).
- 7.2 *Herstel Gebreken.* Opdrachtnemer zal Gebreken die worden geconstateerd zo spoedig mogelijk en voor eigen rekening verhelpen, binnen de Service Levels zoals vastgelegd in Annex 4 (*Service Level Agreement*).
- 7.3 *Afschalen volume.* De SVB is gerechtigd om per contractjaar maximaal 20% van het oorspronkelijk overeengekomen volume van de Dienstverlening kosteloos af te schalen. Indien zij hiertoe wenst over te gaan zal zij Opdrachtnemer hiervan tijdig voor het ingaan van het nieuwe contractjaar op de hoogte stellen. De vermindering van het volume zal in werking treden op de eerste dag van het nieuwe contractjaar.
- 7.4 *Continuïteit.* Opdrachtnemer garandeert dat hij alle noodzakelijke maatregelen treft teneinde de SVB in staat te stellen om ongestoord gebruik te maken van de Dienstverlening. Opdrachtnemer zal hiertoe een Continuïteitsplan implementeren voorafgaand aan de ingebruikname van de Oplossing binnen de productieomgeving van de SVB. Het Continuïteitsplan zal na ondertekening, binnen vier (4) weken, worden afgerond, tenzij anders door Partijen overeengekomen. Dit plan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de SVB en de SVB kan in redelijkheid aanpassingen en/of aanvulling voorstellen die Opdrachtnemer verwerkt. Na goedkeuring door de SVB, zal dit Continuïteitsplan aan de Overeenkomst worden toegevoegd als Annex 6 (Continuïteitsplan). Geschillen naar aanleiding van het plan of wijzigingsverzoeken ten aanzien van zullen worden beslecht conform de escalatiematrix zoals opgenomen in het *Dossier Afspraken en Procedures*.

8 Toevoegen Communicatiekanalen

- 8.1 *Doorontwikkelingen.* Zoals bechreven in Annex 1 (Aanbestedingsstukken) dient Opdrachtnemer op verzoek van de SVB de Oplossing verder te ontwikkelen en in te richten voor de toepassing van Multichannel. Hierbij zullen de richtlijnen worden gehanteerd in artikel 8.2 hierna.
- 8.2 *Projectaanpak.* Op verzoek van de SVB zal Opdrachtnemer de Oplossing doorontwikkelen en inrichten voor de in Annex 1 (Aanbestedingsstukken) genoemde Communicatiekanalen conform de volgende richtlijnen:
- a) de SVB zal in overleg met Opdrachtnemer de volgorde en planning voor de Implementatie en Transitie van de afzonderlijke Communicatiekanalen vaststellen;
 - b) na de keuze van de SVB op de Implementatie en Transitie van een afzonderlijk Communicatiekanaal te starten, zal Opdrachtnemer een projectplan opstellen conform artikel 5.3 hiervoor;
 - c) de bepalingen van artikel 5 en 6 hiervoor zijn van overeenkomstige toepassing op de Implementatie, Transitie, en acceptatie van de ontwikkeling van de Oplossing voor het specifieke Communicatiekanaal;
 - d) na Acceptatie van het specifieke Communicatiekanaal zal de aangepaste Oplossing in productie worden genomen en is artikel 7 hiervoor van overeenkomstige toepassing.

9 Overige verplichtingen Opdrachtnemer

- 9.1 *Garanties.* Opdrachtnemer garandeert dat:
- de Dienstverlening voldoet aan de Specificaties, geschikt zijn voor het doel of de doelen waarvoor SVB deze heeft verworven en wat de SVB redelijkerwijs mag verwachten,

- zijn organisatie en bedrijfsvoering voldoen aan de normen die volgen uit de meest actuele versie van NEN-ISO/IEC 9001, 27001 en ISAE 3402 type II verklaring of ISAE 3000 type II verklaring of SOCII type II verklaring of gelijkwaardig;
- Opdrachtnemer de overeengekomen Dienstverlening zal leveren in overeenstemming met Good Industry Practice;
- de voldoet en gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal blijven voldoen aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving, en dat door SVB met de adequaat uitvoering kan worden gegeven aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving;
- de Oplossing geen virussen of andere componenten zal bevatten die geheel of gedeeltelijk het beoogde functioneren van de Oplossing negatief kunnen beïnvloeden;
- Opdrachtnemer uitsluitend software, middleware, besturingssystemen en softwaretools zal gebruiken waartoe Opdrachtnemer gerechtigd is, en de SVB geen software of materialen te laten gebruiken met betrekking tot de op een wijze waartoe de SVB niet gerechtigd is; en
- Opdrachtnemer de goede naam van de SVB niet zal schaden.

9.2 *Personeel.* Ten behoeve van de continuïteit van de Implementatie en Transitie als bedoeld in artikel 5 hiervoor en de Dienstverlening als bedoeld in artikel 7 hiervoor zal Opdrachtnemer het verloop in personeel tot een minimum beperken. Met naam en functie toegewezen individuen zullen in beginsel slechts worden vervangen indien:

- a) de betrokken persoon langdurig ziek is, met verlof gaat of het dienstverband met Opdrachtnemer wordt beëindigd;
- b) met voorafgaande schriftelijke toestemming van de SVB, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

Opdrachtnemer draagt zorg voor vervanging door personeel met ten minste dezelfde of gelijkwaardige kwalificaties en ervaring. Opdrachtnemer draagt de (on)kosten die verband houden met het vinden van vervanging en het vervangen van personeel van Opdrachtnemer.

9.3 *Overleg.* Opdrachtnemer neemt op verzoek van de SVB, deel aan het overleg met door de SVB aangewezen andere leveranciers van SVB indien op enig moment blijkt dat de Dienstverlening niet goed functioneert in samenhang met andere bij de SVB in gebruik zijnde of te nemen ICT- producten of diensten. Dit overleg is gericht op het achterhalen van de oorzaak van het onvoldoende in samenhang functioneren en het zo snel mogelijk vinden van een oplossing daarvoor. Aan het overleg en het uitwerken van de oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van de SVB, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Opdrachtnemer.

9.4 *Naleving van wet- en regelgeving.* Opdrachtnemer dient alle wetten, richtlijnen en regelgeving in acht te nemen en na te leven en dient erop toe te zien dat haar personeel en onderaannemers zulks doen, welke van toepassing zijn op de zaken die in deze Overeenkomst zijn geregeld, waaronder maar niet beperkt tot de wettelijke verplichtingen met betrekking tot gegevensbescherming in ieder geval, maar niet uitsluitend tot de Good Industry Practices

9.5 *Sociale verzekeringspremies en belasting.* Opdrachtnemer is ermee bekend dat zij aansprakelijk is voor de wettelijk verplichte afdracht van BTW, loonbelasting, sociale verzekeringspremies en andere wettelijk verplichte heffingen en bijdragen met betrekking tot personeel dat in het kader van deze Overeenkomst werkzaamheden verricht alsmede personeel van andere onderaannemers. Opdrachtnemer dient dienovereenkomstig betrouwbare administratie houden waaruit duidelijk in het bijzonder blijkt dat aan alle wettelijke verplichtingen met betrekking tot de betaling van sociale verzekeringspremies en belastingen is voldaan. Opdrachtnemer draagt zorg voor correcte aangifte en afdracht van eventueel door hem verschuldigde belastingen en premies en vrijwaart de SVB en zal deze volledig schadeloos

stellen voor alle vorderingen van de fiscale en/of sociale verzekeringsautoriteiten ter zake van belastingen, sociale verzekeringspremies (zowel het werkgeversdeel als het werknemersdeel) en opgelegde boetes en interest in verband met het gestelde in dit artikel 9.5.

- 9.6 *Verantwoordelijkheid onderaannemers.* Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om haar verplichtingen op grond van deze Overeenkomst over te dragen of uit te besteden aan welke andere derde dan ook (met inbegrip van een aan Opdrachtnemer gelieerde ondernemingen) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de SVB. Ongeacht deze toestemming blijft Opdrachtnemer volledig aansprakelijk jegens de SVB voor alle gevolgen van de onderaanneming aan deze derden en Opdrachtnemer vrijwaart de SVB voor vorderingen van deze derden jegens de SVB. Daarnaast dient Opdrachtnemer alle goedgekeurde onderaannemers en al hun werknemers en aannemers te verplichten om alle verplichtingen van Opdrachtnemer met betrekking tot beveiliging, compliance, geheimhouding, het verwerken van persoonsgegevens van de SVB Gegevens en alle andere verplichtingen die door hun aard eveneens op onderaannemers van toepassing dienen te zijn, na te komen.
- 9.7 *Audits.* Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst en een termijn van twee (2) jaar na beëindiging dient Opdrachtnemer, na een redelijke voorafgaande kennisgeving, toegang te verlenen aan de bevoegde vertegenwoordigers van de SVB (waaronder een derde-expert die door de SVB is benoemd) tot elke relevante locatie van Opdrachtnemer en zijn onderaannemers op ieder moment gedurende normale werktijden, om die locatie alsmede de boeken, administratie en documentatie die door Opdrachtnemer worden gehouden te inspecteren, teneinde zich ervan te verzekeren dat Opdrachtnemer zich houdt aan alle voorwaarden en bepalingen van deze Overeenkomst en om zodanige uitleg te ontvangen die redelijkerwijs in verband hiermee vereist is.

10 Verplichtingen SVB

- 10.1 *Verantwoordelijkheden van de SVB.* De SVB zal zich redelijkerwijs inspannen om alle redelijke aanwijzingen van Opdrachtnemer op te volgen teneinde de verplichtingen van de SVB op grond van de Overeenkomst na te komen. De SVB zal zich daarnaast redelijkerwijs inspannen om alle verdere redelijke aanwijzingen van Opdrachtnemer op te volgen en alle informatie en documentatie verschaffen die redelijkerwijs beschikbaar is aan de SVB en die Opdrachtnemer kan verzoeken, dit alles voor zover deze vereisten en verzoeken noodzakelijk zijn voor Opdrachtnemer om zijn verplichtingen voortvloeiend uit deze Overeenkomst op te volgen. Ingeval van een verschil van mening tussen Partijen over de vraag of de SVB aan bovenstaande voldoet, zal Opdrachtnemer de escalatiematrix volgen zoals opgenomen in het *Dossier Afspraken en Procedures*. Alleen ingeval de uitkomst van de escalatieprocedure is dat de SVB niet aan bovenstaande heeft voldaan als gevolg waarvan een vertraging in de uitvoering door Opdrachtnemer redelijkerwijs niet kon worden voorkomen, kunnen de betreffende tijdschema's voor het leveren van de diensten door Opdrachtnemer dien de Overeenkomst worden bijgesteld.
- 10.2 *Werkomgeving en besluitvorming.* De SVB zal ervoor zorgdragen dat Opdrachtnemer voldoende en tijdige toegang heeft tot toeleveranciers en al het personeel van de SVB, waaronder senior management en Gebruikers in de mate die noodzakelijk is voor Opdrachtnemer om besluiten te nemen. Ingeval toegang moeilijk blijkt te zijn, dient Opdrachtnemer een formeel verzoek te richten aan de SVB. Ingeval dat verzoek wordt afgewezen en volgens Opdrachtnemer problemen veroorzaakt of kan veroorzaken, zal Opdrachtnemer de escalatiematrix volgen zoals opgenomen in het *Dossier Afspraken en Procedures*.

11 Governance

- 11.1 *Procedures.* Partijen zijn het erover eens dat een goede governance, frequente besprekingen en periodieke evaluaties essentieel zijn voor een succesvolle uitvoering van de Overeenkomst, en nemen de in het *Dossier Afspraken en Procedures* vastgestelde procedures en regelingen daarbij in acht. Uitgangspunten daarbij zijn:

- a) Tijdens de Implementatie zijn de SVB en Opdrachtnemer beide vertegenwoordigd in de stuurgroep die frequent bijeen zal komen en waarin de besluiten aangaande de Implementatie worden genomen;
- 11.2 De SVB en Opdrachtnemer geven invulling aan een (minimaal) tweelaagse overlegstructuur die qua bezetting en frequentie recht doet aan het belang van de Oplossing voor de SVB. Het operationeel overleg zal minimaal viermaal per jaar plaatsvinden, en het tactisch/ strategisch overleg minimaal eenmaal per jaar.

12 Wijzigingen en herzieningsclausule

- 12.1 *Wijzigingsprocedure.* Wijzigingen of uitbreiding op de Overeenkomst komen als volgt tot stand:
 - a) De SVB besluit tot een gewenste wijziging van de Overeenkomst, of uitbreiding van de Dienstverlening;
 - b) Waar nodig verzoekt de SVB aan Opdrachtnemer om de levering van een offerte betreffende de wijziging of uitbreiding binnen de voorwaarden van deze Overeenkomst. De SVB kan aanpassingen en/of aanvulling voorstellen op de offerte of wijzigingsplan die Opdrachtnemer dient te verwerken. De offerte wordt voor akkoord voorgelegd aan door de SVB gemandateerde functionarissen;
 - c) Na akkoord stelt de SVB in geval van wijziging van de Overeenkomst een addendum op, bespreekt dit addendum met Opdrachtnemer en zorgt voor ondertekening daarvan door Partijen;
 - d) De SVB draagt -indien nodig- zorg voor bijstelling van uitstaande inkooporders conform (Dossier Financiële Afspraken);
 - e) Partijen spannen zich in om wachttijden in bovenbeschreven stappen zoveel mogelijk te voorkomen/ reduceren.
- 12.2 *Vastlegging.* Wijzigingen in deze Overeenkomst kunnen slechts schriftelijk, door daartoe bevoegde en gemandateerde personen, worden overeengekomen tussen de SVB en Opdrachtnemer. Mondelinge afspraken, onverschillig van welke aard, door wie of wanneer ook gemaakt, missen zonder deze schriftelijke vastlegging elke geldingskracht.
- 12.3 *Herzieningsclausule.* De SVB behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Dienstverlening te wijzigen en/of uit te breiden binnen de grenzen van de herzieningsclausule zoals opgenomen het Beschrijvend document.

13 Vergoedingen, betaling en benchmarking

- 13.1 *Vergoedingen.* Met inachtneming van dit artikel 13 is de SVB met betrekking tot de werkzaamheden van Opdrachtnemer ten aanzien van de Dienstverlening slechts verplicht om de vergoedingen te betalen die zijn berekend op basis van de overeengekomen Tarieven en het prijsmechanisme uiteengezet in Annex 5 (*Dossier Financiële Afspraken*).
- 13.2 *Facturering en betaling.* Facturering en betaling geschiedt conform Annex 5 (*Financiële Afspraken*).
- 13.3 *Benchmarking.* De SVB kan periodiek een benchmark op de Tarieven en dienstverlening van Opdrachtnemer, met de daaraan gerelateerde serviceniveaus, prijzen en vergoedingen laten uitvoeren. Opdrachtnemer verplicht zich op eerste verzoek van de SVB hieraan mee te werken conform het gestelde in Annex 5 (*Dossier Financiële Afspraken*).de volgende afspraken:

- 13.3.1 Een benchmarkonderzoek kan enkel worden geïnitieerd door de SVB en zal maximaal eenmaal per contractjaar worden uitgevoerd. Het eerste benchmarkonderzoek kan niet eerder dan na het einde van het tweede contractjaar van deze Overeenkomst worden uitgevoerd;
- 13.3.2 Een benchmark kan de gehele Dienstverlening van Opdrachtnemer of gedeeltes daarvan betreffen;
- 13.3.3 De derde partij die de benchmark uitvoert (de "Benchmarkster") is een in de markt erkende, onafhankelijke, ter zake kundige intermediair, die benchmarking als professionele dienstverlening uitvoert. Deze partij heeft op geen enkele wijze een concurrerende positie ten opzichte van Opdrachtnemer. De SVB streeft ernaar om in gezamenlijk overleg met Opdrachtnemer de Benchmarkster te selecteren. Indien Partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, heeft de SVB het recht om eenzijdig een keuze te maken;
- 13.3.4 Opdrachtnemer levert alle benodigde informatie aan bij de Benchmarkster en verleent alle medewerking die redelijkerwijs benodigd is;
- 13.3.5 De Benchmarkster zal aan beide partijen een concept van het benchmarkrapport toezenden. Na ontvangst van het concept van het benchmarkrapport, hebben zowel de SVB als de Opdrachtnemer de mogelijkheid om commentaar te leveren op dit concept. De Benchmarkster bepaalt of dit commentaar wordt meegenomen in het definitieve benchmarkrapport;
- 13.3.6 Indien uit het definitieve benchmarkrapport aanbevelingen volgen ten aanzien van wijzigingen in de dienstverlening of service levels, dan zullen Partijen binnen 30 kalenderdagen na oplevering van het definitieve benchmarkrapport een actieplan opstellen en bespreken om dergelijke aanbevelingen te implementeren. Dit actieplan zal worden opgesteld door Opdrachtnemer en dient te worden goedgekeurd door de SVB;
- 13.3.7 Indien uit het definitieve benchmarkrapport volgt dat de prijzen voor de Dienstverlening lager liggen dan de benchmark marktprijzen, zal er geen aanpassing plaats vinden van de contractueel overeengekomen Tarieven. Indien blijkt dat de prijzen van Opdrachtnemer meer dan 5% hoger dan het marktgemiddelde dat uit de benchmark naar voren is gekomen dan zal een aanpassing van de contractueel overeengekomen Tarieven naar het marktgemiddelde dat uit de benchmark plaatsvinden binnen 30 dagen nadat het definitieve benchmarkrapport is opgeleverd;
- 13.3.8 De kosten die voortkomen uit deelname aan de benchmark zullen worden gedragen door de Partij die de kosten maakt. De kosten voor het uitvoeren van de benchmark door de Benchmarkster komen voor rekening van de SVB, tenzij de Tarieven na het benchmarkonderzoek met meer dan 5% afwijken van het marktgemiddelde dat uit de benchmark naar voren is gekomen. In dat geval komen deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
- 13.4 Opschorting. In geen geval mag Opdrachtnemer haar verplichtingen op basis van deze overeenkomst uitstellen of opschorten, tenzij Partijen dit na het doorlopen van de escalatiematrix zoals opgenomen in het *Dossier Afspraken en Procedures* vaststellen, of de bevoegde rechtbank vaststelt dat de bezwaren van de SVB tegen het betwiste deel van de factuur niet gerechtvaardigd zijn, en de SVB het bedrag dat ingevolge de betwiste factuur verschuldigd is alsnog niet voldoet binnen dertig (30) dagen.

14 Intellectuele Eigendomsrechten

- 14.1 *Geen overdracht.* Partijen stellen vast dat op grond van deze Overeenkomst geen Intellectuele Eigendomsrechten worden overgedragen, tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen.
- 14.2 *Gebruiksrecht.* Opdrachtnemer draagt zorg voor het verlenen van alle benodigde gebruiksrechten voor de Oplossing en de Dienstverlening conform de Specificaties.

- 14.3 *Rechten op nieuwe werken.* Indien en voor zover door Opdrachtnemer specifiek ten behoeve van de SVB nieuwe werken worden ontwikkeld berusten de Intellectuele Eigendomsrechten van die nieuwe werken bij de SVB. Deze rechten worden door ondertekening van de Overeenkomst door Opdrachtnemer reeds nu voor alsdan aan de SVB overgedragen, welke overdracht terstond na het ontstaan van die rechten door de SVB nu reeds voor alsdan wordt aanvaard. Voor zover vereist zal Opdrachtnemer volledig meewerken aan de overdracht van deze Intellectuele Eigendomsrechten aan de SVB, waaronder maar niet beperkt tot het voorbereiden en ondertekenen van nadere documenten die noodzakelijk zijn om de betreffende overdracht te bewerkstelligen.
- 14.4 *Geen beperking op gebruik van knowhow.* Niets in de Overeenkomst mag worden uitgelegd als een verbod voor beide Partijen om gegevensverwerkingstechnieken, ideeën, vaardigheden, ervaring en andere knowhow die is verkregen tijdens de uitvoering van deze Overeenkomst te gebruiken bij de ondersteuning van het eigen bedrijf, voor zover zulks niet de openbaarmaking van Vertrouwelijke Informatie of ongeoorloofd gebruik van enige Intellectuele Eigendomsrechten van de andere Partij of een derde tot gevolg heeft.
- 14.5 *Vrijwaring.* Opdrachtnemer vrijwaart de SVB tegen alle (rechts)vorderingen, en schade voortvloeiend uit beweerdelijke inbreuk van intellectuele of industriële eigendomsrechten door of nieuwe werken. De SVB dient Opdrachtnemer onmiddellijk in kennis stellen van het bestaan en de inhoud van dergelijke vorderingen, voor zover bekend aan de SVB, en dient Opdrachtnemer de vordering te laten afhandelen en afdoen, waaronder het treffen van schikkingen. De SVB dient Opdrachtnemer alle redelijke ondersteuning te bieden en alle informatie te verschaffen die mogelijkerwijs noodzakelijk is om verweer tegen de vorderingen in te stellen.

15 Geheimhouding

- 15.1 *Geheimhouding.* Voor zover hierna niet anderszins is bepaald dient alle voor of na de Ingangsdatum door de ene Partij aan de andere verstrekte Vertrouwelijke Informatie of door een Partij bij deze Overeenkomst vernomen of verkregen Vertrouwelijke Informatie die betrekking heeft op de andere Partij vertrouwelijk te worden behandeld en uitsluitend te worden gebruikt ter zake van deze Overeenkomst. Niets van deze Vertrouwelijke Informatie, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de bepalingen van deze Overeenkomst en met inbegrip van persoonsgegevens van werknemers, klanten of andere relaties van de SVB, mag door de ontvangende Partij of haar vertegenwoordigers, onderaannemers, Opdrachtnemers of werknemers zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, behoudens:
- a) voor zover noodzakelijk ter voldoening aan wet- en regelgeving, mits de Partij die verplicht is Vertrouwelijke Informatie te verstrekken de andere Partij daarover tijdig van tevoren inlicht zodat de andere Partij alle nodige maatregelen kan nemen om bekendmaking te voorkomen; of
 - b) voor zover die Vertrouwelijke Informatie al op een andere wijze dan door een inbreuk op de bepalingen van dit artikel 15.1 aan het publiek bekend is geworden; of
 - c) voor zover die Vertrouwelijke Informatie voorafgaand aan de bekendmaking daarvan door de bekendmakende Partij al in het bezit van de ontvangende Partij was, zoals met schriftelijk bewijs kan worden aangetoond door de ontvangende Partij; of
 - d) voor zover informatie die inhoudelijk gelijk is aan de Vertrouwelijke Informatie onafhankelijk is ontwikkeld door een met de ontvangende Partij Gelieerde Onderneming zonder gebruikmaking van Vertrouwelijke Informatie van de bekendmakende Partij, zoals met schriftelijk bewijs kan worden aangetoond door de ontvangende Partij; of
 - e) voor zover die Vertrouwelijke Informatie van een derde is verkregen op wie geen geheimhoudingsplicht rust; of

- f) aan de professionele adviseurs van de ontvangende Partij in het kader van de interpretatie of werking van deze Overeenkomst of een daaruit voortvloeiend geschil, mits de ontvangene Partij van die professionele adviseurs een schriftelijke verklaring heeft ontvangen dat zij vertrouwelijk met die informatie zullen omgaan en deze uitsluitend zullen gebruiken ter zake van deze Overeenkomst.

De bepalingen van dit artikel 15.1 blijven na verloop of beëindiging van deze Overeenkomst blijvend van kracht, ongeacht de reden voor die beëindiging of dat verloop.

- 15.2 *Verplichtingen met betrekking tot Vertrouwelijke Informatie van de SVB.* Met betrekking tot de Vertrouwelijke Informatie van de SVB in welke vorm dan ook of op welke gegevensdrager dan ook zal Opdrachtnemer:

- a) alle redelijke maatregelen nemen ten behoeve van veilige bewaring of opslag daarvan;
- b) de Vertrouwelijke Informatie van de SVB niet voor andere doeleinden gebruiken dan de tussen Partijen overeengekomen doeleinden;
- c) de Vertrouwelijke Informatie van de SVB niet langer bewaren dan redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Diensten en die Vertrouwelijke Informatie van de SVB, met inbegrip van eventueel gemaakte kopieën, onmiddellijk ter beschikking van de SVB te stellen ter volledige nakoming van voornoemde verplichtingen, of die kopieën vernietigen (naar keuze van de SVB);
- d) de overeengekomen verplichtingen niet laten uitvoeren door personen of entiteiten die door de SVB in redelijkheid niet betrouwbaar worden geacht; en
- e) medewerking verlenen aan inspecties door of namens de SVB met betrekking tot de bescherming en het gebruik van die Vertrouwelijke Informatie van de SVB.

- 15.3 *Verplichtingen van personeel en onderaannemers.* Daarnaast dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat haar medewerkers en de medewerkers van derden (met inbegrip van maar niet beperkt tot onderaannemers en werknemers van die onderaannemers) die voor Opdrachtnemer werkzaam zijn of door Opdrachtnemer zijn ingeschakeld, worden ingelicht over de geheimhoudingsverplichtingen zoals neergelegd in deze Overeenkomst en Opdrachtnemer verklaart en garandeert dat die personen zich daar strikt aan zullen houden.

- 15.4 *Boetes.* Indien een Partij een van de bepalingen van dit artikel 15 niet naleeft, is die Partij de andere Partij een boete van € 25.000 per gebeurtenis verschuldigd, onverminderd de rechten en rechtsmiddelen van de benadeelde Partij op grond van deze Overeenkomst en/of toepasselijk recht, met inbegrip van het eisen van schadevergoeding voor de feitelijk door de benadeelde Partij geleden schade.

16 Beveiliging en verwerking van persoonsgegevens

- 16.1 *Verwerking van persoonsgegevens.* Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon voor de SVB aan op het gebied van informatiebeveiliging welke aangaande informatiebeveiliging fungeert als de gesprekspartner van de SVB. Opdrachtnemer onderhoudt een beveiligingsbeleid en -systeem ter bescherming van de integriteit en werking van elk element van de Oplossing en Dienstverlening, en beschermt opgeslagen of anderszins verwerkte SVB Gegevens tegen ongeoorloofde toegang of vernietiging, of bekendmaking door onbevoegden. Opdrachtnemer zal gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoen aan de Specificaties, en in het bijzonder het Programma van Eisen IBP (onderdeel van de Aanbestedingsstukken, Annex 1). Opdrachtnemer voert periodiek risicoanalyses uit, en onderkende risico's worden verwerkt in de vorm van aanvullende beveiligingseisen, welke door Opdrachtnemer worden voorzien van de benodigde (borgings)maatregelen ter mitigatie van de risico's. Opdrachtnemer verklaart en garandeert dat al haar werknemers of de werknemers van een onderaannemer die (op afstand of rechtstreeks) toegang hebben tot een of meer informatiesystemen van de SVB of SVB Gegevens zich zullen houden aan dit artikel 16.1.

- 16.2 *Verwerkersovereenkomst.* Opdrachtnemer erkent dat het op grond van deze Overeenkomst uitsluitend is toegestaan persoonsgegevens van de SVB te verwerken voor zover die verwerking plaatsvindt in overeenstemming met de van de SVB ontvangen instructies en de voorwaarden van deze Overeenkomst en de bepalingen zoals opgenomen in Annex 3 (*Verwerkersovereenkomst*). Opdrachtnemer garandeert dat Opdrachtnemer, haar respectievelijke werknemers en (onder)aannemers en de werknemers van die (onder)aannemers alle regels, regelgeving en principes ter bescherming van persoonsgegevens die van toepassing zijn in Nederland en in het land waar de desbetreffende bewerker gevestigd is, strikt zullen naleven.
- 16.3 SVB heeft het recht om een onafhankelijke audit uit te laten voeren omtrent de verplichtingen zoals opgenomen in dit artikel 16. In overleg zal bepaald worden welke instantie de audit zal uitvoeren en wanneer dat plaats zal vinden, maar dit dient in elk geval een partij te zijn met een onbetwiste reputatie op het gebied van audit trails. De kosten van deze audit komen voor rekening van de SVB tenzij uit de audit noemenswaardige issues c.q. aantoonbare tekortkomingen van de Opdrachtnemer naar voren komen. Opdrachtnemer zal volledige medewerking verlenen aan deze onafhankelijke audit.

17 Aansprakelijkheid

- 17.1 *Aansprakelijkheid van Partijen.* In geval van een tekortkoming in de nakoming van een verplichting onder deze Overeenkomst is de partij die verantwoordelijk is voor die tekortkoming jegens de andere Partij aansprakelijk voor vergoeding van Directe Schade, met inachtneming van het bepaald in dit artikel 17.
- 17.2 *Beperking van aansprakelijkheid Opdrachtnemer.* De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer onder *deze Overeenkomst (op grond van toerekenbare tekortkoming in de nakoming, onrechtmatige daad, nalatigheid of anderszins)* is beperkt tot de vergoeding van Directe Schade met een maximum per gebeurtenis van de Totale Jaarlijkse Aansprakelijkheidslimiet van deze Overeenkomst. Herhaaldelijk voorkomende problemen in verband met dezelfde of een soortgelijke aanleiding worden als afzonderlijke gebeurtenissen beschouwd.
- 17.3 *Beperking van aansprakelijkheid SVB.* Behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van SVB of haar leidinggevend personeel, is SVB niet aansprakelijk voor enige schade die Opdrachtnemer, diens personeel of andere personen die door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken, lijden (waaronder, doch niet beperkt tot, vernieling en vermissing van zaken die in het kader van de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer aan SVB ter beschikking zijn gesteld). Het voorgaande geldt tevens als een beperking van de aansprakelijkheid mede ten opzichte van benadeeld personeel van Opdrachtnemer en andere benadeelde personen die door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken. Opdrachtnemer zal SVB vrijwaren tegen alle aanspraken die deze betrokkenen ter zake van de Overeenkomst tegen SVB doen gelden (waaronder maar niet beperkt tot aanspraken uit hoofde van artikel 7:658 BW) en derhalve ook voor alle schade en kosten, die een zodanige procedure met zich brengt en/of waartoe SVB in een zodanige procedure mocht worden veroordeeld.
- 17.4 *Uitsluiting aansprakelijkheid voor Indirecte Schade.* Behoudens voor zover in deze Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald, zijn Partijen niet aansprakelijk voor Indirecte Schade.
- 17.5 *Samenhang boetes en schadevergoeding.* Het betalen van boetes of andere compensatie voor het niet halen van Service Levels of andere verplichtingen laat onverlet enig ander recht (daaronder begrepen het recht op schadevergoeding of nakoming) of rechtsmiddel van de SVB jegens Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst. Mocht Opdrachtnemer gehouden zijn tot betaling van schadevergoeding, dan zullen de voor dezelfde tekortkoming betaalde boetes, of andere compensatie op de hoogte van de schadevergoeding in mindering worden gebracht.
- 17.6 *Uitzondering op de aansprakelijkheidsbeperking.* De aansprakelijkheidsbeperkingen zoals vermeld in dit artikel 17 zijn niet van toepassing op (i) vrijwaringen op grond van deze Overeenkomst, (ii)

aansprakelijkheid voor schade bestaande uit persoonlijk letsel of overlijden; (ii) aansprakelijkheid voor schade als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van die Partij of haar senior management; of (iv) schade wegens een schending van Annex 3 (*Verwerkersovereenkomst*).

- 17.7 *Verzekering.* Opdrachtnemer houdt voor eigen rekening afdoende verzekeringen, en beschikt ten minste over een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van €2.500.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis en een totale dekking met een minimale limiet van €5.000.000 per jaar. Op verzoek van de SVB verstrekt Opdrachtnemer kopieën van haar verzekeringspolissen en bewijsstukken van de premiebetalingen, en kan Opdrachtnemer worden gevraagd het totaalbedrag aan binnen de verzekeringstermijn op grond van die verzekering ingediende claims nader te verklaren.

18 Beëindiging

- 18.1 *Ontbinding.* Indien Opdrachtnemer tekort schiet in de nakoming van enige verplichting die voor hem uit deze Overeenkomst voortvloeit, en Opdrachtnemer, voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is of verzuim niet reeds zonder ingebrekestelling is ingetreden, ook na deugdelijke ingebrekestelling stellende een redelijke termijn voor nakoming, blijft tekortschieten in deze nakoming van bedoelde verplichting, is de SVB gerechtigd zonder rechtelijke tussenkomst de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Opdrachtnemer heeft uitsluitend het recht deze Overeenkomst te ontbinden wanneer (i) de SVB de voor de Dienstverlening hiervoor verschuldigde prijzen niet betaalt en (ii) de SVB die factuur niet betwist en toch weigert dat verzuim binnen dertig dagen na een rechtsgeldige schriftelijke aanmaning te herstellen, zonder de factuur alsnog betwisten. Indien de SVB de factuur wel betwist, mag Opdrachtnemer deze Overeenkomst alleen ontbinden indien dit door de bevoegde rechter is vastgesteld. De toepasselijkheid van artikel 6:278 BW is nadrukkelijk uitgesloten.
- 18.2 *Ontbinding wegens faillissement, beslag, surséance of liquidatie.* In geval van faillissement, (voorlopige) surséance van betaling, stillegging of liquidatie van het bedrijf van Opdrachtnemer, alsmede in geval Opdrachtnemer dan wel diens onderneming door een derde wordt overgenomen, beslag wordt gelegd op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer, of Opdrachtnemer anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen, is de SVB gerechtigd de Overeenkomst, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, en zonder dat de SVB tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn, met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- 18.3 *Overige ontbindingsgronden.* De SVB is tevens gerechtigd de Overeenkomst, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, en zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:
- a) door Bureau BIBOB, dan wel door de eigen organisatie van de SVB naar aanleiding van een uitgevoerd integriteitonderzoek, een negatief advies over Opdrachtnemer wordt uitgebracht;
 - b) blijkt dat Opdrachtnemer in het nadeel van SVB of van een andere overheidsinstelling ongeoorloofde prijsafspraken heeft gemaakt of andere delicten heeft begaan die duiden op een ondeugdelijke beroepsmoraliteit;
 - c) door Opdrachtnemer of zijn personeel enig voordeel is of wordt aangeboden of verschaft aan een persoon die werkzaam is voor de SVB;
 - d) de rechter het aangaan van de Overeenkomst bij een in kracht van gewijsde gegane uitspraak onrechtmatig oordeelt en om die reden vernietigt.

19 Gevolgen van beëindiging

- 19.1 *Retransitie.* Binnen vier weken na ondertekening van de Overeenkomst, tenzij anders overeengekomen, zal Opdrachtnemer een gedetailleerd retransitieplan ("Retransitieplan") voor de SVB opstellen op basis van de richtlijnen zoals opgenomen in artikel 19.2 hierna. In het Retransitieplan zullen alle noodzakelijke handelingen en stappen worden beschreven voor een soepele retransitie van de SVB Gegevens en Dienstverlening naar de SVB of een opvolgende leverancier wordt beschreven. Na goedkeuring van dit Retransitieplan door de SVB zal dit aan deze Overeenkomst worden gehecht als Annex 8 (Retransitieplan).
- 19.2 *Richtlijnen retransitie.* Het Retransitieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:
- a) Alle aanwezige SVB Gegevens in de Oplossing worden binnen twee weken na schriftelijk verzoek van de SVB kosteloos geretourneerd aan de SVB, in een gangbaar en marktconform bestandsformaat. Hieronder wordt onder andere verstaan de meest actuele nummerplannen, call en contactflows, en programmering per nummer (terugvalnummers, verkeersklassen, e.d.);
 - b) Het retourneren van SVB Gegevens kan meerdere keren plaatsvinden (naar verwachting 6 maanden voorafgaand aan migratie en 2 weken na beëindiging van de Overeenkomst);
 - c) Voor alle geretourneerde SVB Gegevens wordt een bestandsbeschrijving meegestuurd;
 - d) Opdrachtnemer verleent alle medewerking aan de overdracht van de Dienstverlening, inclusief portering van openbare infrastructuur en nummerblokken;
 - e) Opdrachtnemer faciliteert indien gevraagd door de SVB gedurende een redelijke periode na Retransitie, een fallback procedure tegen vergoeding van de laatst geldende Tarieven, waardoor er adhoc en met minimale impact voor de Gebruikers, kan worden teruggeschakeld naar het oude platform voor Telefonie en Communicatiediensten, ;
 - f) Opdrachtnemer zal op verzoek van de SVB een of meerdere ervaren consultants aanbieden tegen de laatst geldende Tarieven, voor eventuele nazorg of begeleiding bij de Retransitie;
 - g) Opdrachtnemer verwijdt alle SVB gegevens in de Oplossing op eerste verzoek van SVB.
- 19.3 *Ondersteuning.* Wanneer deze Overeenkomst afloopt of wordt beëindigd, ongeacht de reden of grondslag, dan zal Opdrachtnemer alle ondersteuning bieden aan de SVB en een opvolgende leverancier (indien van toepassing) om de SVB Gegevens en de Diensten op een overzichtelijke en efficiënte wijze over te dragen. Opdrachtnemer brengt hiervoor een redelijke vergoedingen in rekening die zijn overeengekomen in Annex 5 (Dossier *Financiële Afspraken*).
- 19.4 *Van toepassing blijvende bepalingen.* Beëindiging of het aflopen van deze Overeenkomst, ongeacht de reden of grondslag, ontslaat Partijen niet van de verplichtingen die naar hun aard van toepassing blijven. Tot deze verplichtingen horen onder meer de garantie- en andere verplichtingen van Opdrachtnemer (artikel 4-10), intellectuele eigendomsrechten (artikel 14), geheimhouding (artikel 15), beveiliging en verwerking van persoonsgegevens (artikel 16), aansprakelijkheid (artikel 17), gevolgen van beëindiging (artikel 19), rechtskeuze (artikel 21.8) en bevoegde rechter (artikel 21.9).

20 Social Return

- 20.1 *Social return.* Opdrachtnemer accepteert de Social Return verplichting zoals opgenomen in paragraaf 5.6 van het Beschrijvend Document (onderdeel van Bijlage 1), en zal hieraan invulling geven bij de uitvoering van deze Overeenkomst.

21 Overige bepalingen

21.1 *Overmacht.* Geen der Partijen is geheel of gedeeltelijk aansprakelijk voor vertragingen bij of de niet-nakoming van verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst, (met uitzondering van de betaling van verschuldigde bedragen) voor zover een dergelijke vertraging of niet-nakoming te wijten is aan een oorzaak die redelijkerwijs buiten haar macht of buiten de macht van een van haar onderaannemer ligt en niet voor haar verantwoordelijkheid of risico kan komen ("Overmacht"). De Partij die een beroep doet op Overmacht dient de andere Partij onverwijld schriftelijk mededeling te doen van de oorzaak van de vertraging of niet-nakoming (en de verwachte duur daarvan) en neemt alle redelijke maatregelen om de vertraging of niet-nakoming te boven te komen. Indien die Partij aan de hierboven sub (a) vermelde voorwaarden heeft voldaan, wordt de nakoming van elke betrokken verplichting op grond van deze Overeenkomst opgeschort voor de duur van de Overmacht, en verkrijgt de Partij een verlenging van de nakomingstermijn die gelijk is aan de duur van de vertraging of de niet-nakoming, met dien verstande dat de Partij alle overige verplichtingen dient te blijven nakomen die door de Overmacht niet worden geraakt. Met betrekking tot een dergelijke vertraging of niet-nakoming:

- a) zijn alle kosten voortvloeiend uit de vertraging of niet-nakoming voor rekening van de Partij die deze kosten heeft gemaakt;
- b) kan de andere Partij, indien de vertraging of niet-nakoming langer dan dertig (30) aaneengesloten dagen voortduurt en die vertraging of obstructie ertoe leidt dat die Partij niet een aanzienlijk deel van haar materiële verplichtingen kan vervullen, deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen door schriftelijke opzegging aan de Partij die een beroep doet op Overmacht, in welk geval geen der Partijen jegens de ander aansprakelijk is voor die beëindiging; en
- c) de Partij die een beroep doet op Overmacht dient alle noodzakelijke maatregelen te nemen om de omstandigheden te beëindigen of een oplossing te vinden waardoor deze Hoofdovereenkomst en/of een Nadere Overeenkomst ondanks de Overmacht kan worden uitgevoerd.

21.2 *Publiciteit.* Alle publieke aankondigingen door een Partij over deze Overeenkomst of het onderwerp daarvan, met inbegrip van maar niet beperkt tot reclamemateriaal, wordt voorafgaand aan vrijgave afgestemd met en goedgekeurd door de SVB en Opdrachtnemer. Deze verplichting heeft geen betrekking op aankondigingen die uitsluitend bestemd zijn voor de interne distributie door Partijen of op bekendmakingen die op grond van wettelijke bepalingen, boekhoudregels of voorschriften van toezichthouders vereist zijn. Elke Partij gaat ermee akkoord dat zij niet zonder de voorafgaande toestemming van de andere Partij de naam, handelsnamen en/of handelsmerken van de andere Partij zal gebruiken.

21.3 *Kennisgevingen.* Alle kennisgevingen die op grond van deze Overeenkomst moeten worden gedaan, dienen schriftelijk te geschieden en te aangetekend met bevestiging van ontvangst te worden verzonden aan het desbetreffende onderstaande adres, dan wel per e-mail aan het onderstaande adres:

Aan Opdrachtnemer:

[adres invullen]

Aan de SVB:

Sociale Verzekeringsbank

t.a.v. F&C/FA crediteurenadministratie of Contract & Leveranciersmanagement

Postbus 1100

1180 BH Amstelveen

Elk der Partijen is verantwoordelijk voor het bijhouden van bovenstaande adressen. Als een Partij dit nalaat, zijn de gevolgen van het feit dat berichten niet worden ontvangen voor rekening van die tekortschietende Partij.

- 21.4 *Volledige overeenkomst.* Deze Overeenkomst, alsmede de aanhangsels daarbij, vormen de volledige overeenkomst tussen Partijen met betrekking tot de Diensten, en deze vervangen alle mondelinge dan wel schriftelijke communicatie, verklaringen en afspraken over het onderwerp daarvan. Wijzigingen en aanpassingen van, aanvullingen op of verklaringen van afstand betreffende deze Overeenkomst zijn pas rechtsgeldig nadat deze schriftelijk zijn neergelegd en door beide Partijen zijn ondertekend. Behoudens het hierboven bepaald kunnen de voorwaarden van deze Overeenkomst niet worden gewijzigd of aangevuld door middel van een inkooporder, een ander bestelformulier of een handgeschreven of getypte tekst waarmee een aanpassing van of aanvulling op de gedrukte tekst van deze Overeenkomst wordt beoogd, tenzij Partijen schriftelijk hun goedkeuring daaraan hebben gegeven.
- 21.5 *Deelbaarheid.* Indien een deel van deze Overeenkomst door een bevoegde rechter of een andere bevoegde instantie ongeldig, onrechtmatig of anderszins niet-afdwingbaar is bevonden, wordt de rest van deze Overeenkomst daardoor niet aangetast en blijft deze rechtsgeldig en afdwingbaar voor zoveel als wettelijk toegestaan, en wordt het niet-afdwingbare deel geacht te zijn aangepast voor zover naar het oordeel van de rechter nodig is om dat deel afdwingbaar te maken, en worden de rechten en verplichtingen van Partijen dienovereenkomstig uitgelegd en afgedwongen, waarbij zoveel als wettelijk is toegestaan de bedoeling en afspraken tussen de partijen in deze Overeenkomst worden behouden.
- 21.6 *Bindend karakter en overdracht.* Deze Overeenkomst bindt de Partijen en hun respectievelijke rechtsopvolgers en rechtverkrijgenden. De SVB heeft het recht (de rechten en verplichtingen onder) deze Overeenkomst zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer over te dragen. De SVB zal Opdrachtnemer van een dergelijke overdracht vooraf in kennis stellen. Mede - doch niet uitsluitend - gelet op de verplichtingen die de SVB heeft op grond van het aanbestedingsrecht dient Opdrachtnemer vooraf toestemming te krijgen van de SVB voor het overdragen van rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst. De eventuele toestemming als bedoeld in dit lid zal Opdrachtnemer niet bevrijden van enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst, tenzij anders overeengekomen.
- 21.7 *Afstand.* Geen enkel verzuim, uitstel of privilege van een der Partijen bij de uitoefening van bevoegdheden of rechten die op grond van deze Overeenkomst aan die Partij toekomen mag worden geïnterpreteerd als afstand van die bevoegdheden of rechten, en geen enkele of gedeeltelijke uitoefening van die bevoegdheden of rechten vormt een beperking of uitsluiting van het later of verder uitoefenen van die bevoegdheden of rechten door de Partij die deze bevoegdheden of rechten uitoefent, noch vormt het een beperking van de uitoefening van andere bevoegdheden of rechten op grond van deze Overeenkomst. Van de voorwaarden en bepalingen van deze Overeenkomst kan uitsluitend afstand worden gedaan met schriftelijke toestemming van de Partij die afstand heeft gedaan van de desbetreffende voorwaarde of bepaling. Afstand van een in deze Hoofdovereenkomst en/of een Nadere Overeenkomst opgenomen recht door een der Partijen kan niet worden geïnterpreteerd als een afstand van hetzelfde recht op een moment in de toekomst of als een afstand van een ander in deze Overeenkomst opgenomen recht.
- 21.8 *Toepasselijk recht.* Deze Overeenkomst wordt beheerst door en geïnterpreteerd naar Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens koopverdrag 1980 (CISG) is uitgesloten.
- 21.9 *Bevoegde rechter.* Indien tussen Partijen een dispuut ontstaat over de uitleg van deze Overeenkomst, zullen Partijen al het nodige doen om dit dispuut in onderling overleg op te lossen in overeenstemming met de worden beslecht conform de escalatiematrix zoals opgenomen in het *Dossier Afspraken en Procedures*. Indien onderling overleg geen oplossing biedt, kan elk der Partijen het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter te Amsterdam die bij uitsluiting bevoegd is kennis te nemen van dergelijke geschillen.

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend:

Sociale Verzekeringsbank (SVB)

Naam:

Functie: Raad van Bestuur

Opdrachtnemer

Naam: <naam>

Functie: <functie>

Handtekening:

Handtekening:

Datum:

Datum:

Naam:

Functie: Voorzitter RvB

Handtekening:

Datum: