

Bijlage 3. Dienstverleningsovereenkomst output-management

Overeenkomst op basis van de ARBIT 2022

Contractnummer: <nader te bepalen>

Contractnummer:.....

Het rechtspersoonlijkheid bezittende zelfstandige bestuursorgaan **Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)**, statutair gevestigd te Rijswijk, kantoorhoudende te 2288 GK Rijswijk aan de Lange Kleiweg 30, te dezen vertegenwoordigd door zijn directeur bedrijfsvoering de heer J.J. Huizing en zijn algemeen directeur de heer A. Pechtold, hierna te noemen: Opdrachtgever of het CBR,

en

[volledige naam en rechtsvorm contractant], (statutair) gevestigd te [plaats], te dezen vertegenwoordigd door de het [functie], de heer mevrouw [naam], hierna te noemen: Opdrachtnemer,

Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk te noemen: Partijen,

PARTIJEN NEMEN HET VOLGENDE IN OVERWEGING:

- a) Het CBR heeft door middel van het doorlopen van een openbare aanbesteding de onderhavige levering van de Prestatie (CCM-platform en functionaliteiten op het gebied van printen en (aangetekend) mailen) gecontracteerd aan Opdrachtnemer.
- b) In deze dienstverleningsovereenkomst zijn de voorwaarden van de Prestatie met bijbehorende dienstverlening vastgelegd.
- c) Het CBR is sinds 2013 een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en door de minister van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) belast met publieke taken rondom verkeersveiligheid. Dit betreft onder meer communicatie naar klanten inzake rijgeschiktheid, rijvaardigheid van bestuurders en professionele bestuurders.
- d) In veel gevallen er communicatie nodig is inzake examens, rijgeschiktheid of rijvaardigheid van bestuurders. Het CBR dient op een gemakkelijke en heldere manier te communiceren met haar klanten door het aanschaffen van software voor een correspondentieketen waarmee deels of volledig geautomatiseerd berichten en brieven voor klanten en derden kunnen worden samengesteld en verzonden;
- e) Het doel van de communicatie is de CBR-klanten tijdig, volledig en correct te informeren inzake de relevante informatie betreffende de procedure waarin de CBR klant zich bevindt.
- f) Dat het voor het CBR van groot belang is dat de kwaliteit van de output richting de klant altijd hoogwaardig is
- g) Het CBR als onderdeel van zijn primaire taakstelling heeft haar klanten tijdig, volledig en correct te informeren. Opdrachtnemer neemt namens het CBR een gedeelte van de uitvoering van dit proces voor haar rekening.
- h) Het CBR heeft er belang bij dat de communicatie en mededelingen onder de juiste condities tot stand komen en dat ze op een correcte wijze beheerd worden en dat daarom een customer communications management platform incl. printen en mailen wordt ingekocht.
- i) Om deze reden wenst het CBR een dienstverleningsovereenkomst te sluiten waarin de voorwaarden van de inkoop, levering, implementatie en beheer van het customer communications management platform inclusief printen en (aangetekend) mailen door Opdrachtnemer namens het CBR zijn vastgelegd.
- j) Het CBR heeft daartoe een openbare aanbesteding uitgeschreven onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012, en heeft de Inschrijving van Opdrachtnemer als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding beoordeeld.
- k) Opdrachtnemer draagt bij aan het realiseren van de doelstellingen van het CBR:
 - 1) Verbetering van de kwaliteit van de klantervaring. Door het realiseren van output-Management via een CCM-platform wenst het CBR bij te dragen aan de persoonlijke passende en kwalitatief goede communicatie langs meerdere kanalen.
 - 2) Proactief en partnerschap. De te selecteren partij moet kunnen meedenken, ongevraagd advies geven en proactief inspringen op behoeften.
 - 3) Kostenbesparing indien mogelijk

PARTIJEN ZIJN HET HIERNAVOLGENDE OVEREENGEKOMEN:

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 de begrippenlijst in het Beschrijvend Document. De begripsdefinities in artikel 1 van de ARBIT-2022 worden, voor zover zij strijdig zijn met de begrippenlijst in het Beschrijvend Document, prevaleren de begrippen uit de begrippenlijst in het Beschrijvend Document.

2 Voorwerp van de Overeenkomst

2.1: De initieel overeengekomen Prestatie bestaat op hoofdlijnen uit: Het leveren, implementeren en onderhouden van een customer communications platform (hierna CCM-platform) ten behoeve van het CBR overeenkomstig de bijgevoegde Aanbestedingsstukken en op basis van de door Opdrachtnemer bijgevoegde Inschrijving van [datum], welke opdracht Opdrachtnemer aanvaardt.

Het CBR neemt vanaf de start van de overeenkomst naast het CCM-platform de volgende outputopties af:

- Printing, bestaande uit het:
 1. Printen, couverteren en verzendklaar maken van gezondheidsverklaringen
 2. Printen, couverteren en verzendklaar maken van reguliere post
 3. Printen, couverteren en verzendklaar maken van aangetekende post
 4. Printen, couverteren en verzendklaar maken van betekende post
- (Aangetekende) email zoals omschreven in de aanbestedingsstukken

2.2: Daarnaast heeft het CBR in de toekomst de mogelijkheid om – naast het bepaalde in artikel 2.1. - extra faciliteiten op het gebied van outbound communicatie aan CBR-klanten middels diverse kanalen af te nemen. Hierbij kan bijvoorbeeld maar niet uitsluitend worden gedacht aan: sms, whatsapp, berichten in mijn CBR-omgeving, berichten via mijn overheid. De afname van deze faciliteiten is volledig optioneel. Het CBR is hiertoe niet verplicht. Tot de initiële scope behoort enkel het bepaalde onder artikel 2.1. Het CBR kan er altijd voor kiezen om de in in dit artikel (2.2.) genoemde optionele faciliteiten niet af te nemen of via een derde af te nemen. Indien het CBR de faciliteiten (al) via een derde partij afneemt, is het voor de goede orde wel de bedoeling dat het platform de faciliteiten van deze derde(n) kan faciliteren.

2.3: Opdrachtgever heeft enkel exclusiviteit op het leveren van het CCM platform (inclusief onderhoud en ondersteuning onder de voorwaarden zoals omschreven in de ARBIT-2022, inclusief Innovatief Onderhoud) en de outputmogelijkheden op het gebied van printen en (aangetekende) mail die onder de bewaking van het CCM platform vallen (zoals omschreven onder artikel 2.1.).

2.4: De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde document boven het later genoemde:

1. dit document;
2. de nota('s) van inlichtingen
3. verwerkersovereenkomst tussen CBR en Opdrachtnemer
4. het Beschrijvend document inclusief bijlagen en PVE;
5. de ARBIT 2022;
6. de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ingediende Inschrijving van [...datum...].

Alle bepalingen uit de ARBIT 2022 zijn integraal van toepassing op deze overeenkomst, tenzij daar expliciet van is afgeweken of hier in de nota van inlichtingen wijzigingen op zijn aangebracht.

3 Onderzoek- en informatieverplichting.

Ter bepaling van het door het CBR met de dienstverlening beoogde gebruik heeft Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:

- de doelstellingen, in verband waarmee het CBR de overeenkomst aangaat;
- de organisatie van het CBR, 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

het CBR daarvoor aangegeven kaders. Het CBR heeft Opdrachtnemer, met het oog hierop, van voldoende informatie voorzien.

Het CBR 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 het CBR. Partijen houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

4 Aard van de verbintenissen.

Alle verplichtingen van Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst hebben te gelden als resultaatsverplichtingen, tenzij expliciet anders bepaald. De overeengekomen (leverings)termijnen zijn fatale termijnen, tenzij expliciet anders is bepaald.

Opdrachtnemer zal de Diensten 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 de toepasselijke wet- en regelgeving, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de overeengekomen serviceniveaus.

5 Duur van de Overeenkomst

Deze Overeenkomst gaat in op DATUM en heeft een initiele looptijd van 48 maanden. De overeenkomst heeft vier eenzijdig door het CBR in te roepen (4) verlengingsopties van 12 maanden per optie. De aanbestedende dienst zal schriftelijk uiterlijk 4 maanden voor het einde van de initiële cq. dan geldende looptijd van de overeenkomst laten weten of zij van deze verlengingsopties gebruik wenst te maken. Indien het CBR niets laat weten dan wordt deze stilzwijgend verlengd.

6 Prijs en overige financiële bepalingen

6.1 Met inachtneming van dit artikel 4 is het CBR met betrekking tot de werkzaamheden van Opdrachtnemer ten aanzien van het CCM-platform en de outputfunctionaliteiten slechts verplicht om de vergoedingen te betalen die zijn berekend op basis van de overeengekomen tarieven en het prijsmechanisme uiteengezet en geoffreerd in de aanbesteding.

Met betrekking tot Facturering en betaling worden de volgende fases onderscheiden:

- a. Vergoeding voor de implementatiefase;
- b. Vergoeding voor de uitvoeringsfase (fee voor licenties en onderhoud, deze fee gaat pas in vanaf datum livegang, dus wanneer de transitie naar oordeel van CBR succesvol is afgerond);
- c. Vergoeding voor de exit fase (zie artikel 19);
- d. Optioneel: vergoeding voor adaptief support en meerwerk

6.2. Vergoeding voor de Implementatiefase

Het CBR betaalt aan Opdrachtnemer een vergoeding van **BEDRAG** conform de door Opdrachtnemer in zijn Inschrijving geoffreerde prijs voor de implementatiefase. Het gaat hierbij om een maxumprijs met inbegrip van onder andere, maar niet uitsluitend, alle materiaal en personeelskosten van Opdrachtnemer.

De hierboven genoemde vergoeding voor de implementatie wordt op de volgende momenten opeisbaar:

- (i) 50% bij aanvang van de Overeenkomst;
- (ii) 50% bij Acceptatie van de Oplevering door het CBR.

Deze vergoeding is verschuldigd met dien verstande dat:

- Het platform inclusief de print en (aangetekende) email functie aan het eind van de implementatiefase door het CBR wordt geaccepteerd;
- Indien het platform inclusief de printfunctie en mailfunctie niet wordt geaccepteerd en het CBR tot ontbinding van de Overeenkomst overgaat is het CBR geen vergoeding verschuldigd en heeft het CBR het recht om reeds aan Opdrachtnemer verstrekte betalingen terug te vorderen conform het wettelijk systeem;
- Onverminderd het voorgaande is het CBR te allen tijde gerechtigd haar schade op Opdrachtnemer te verhalen;

- Indien het CBR de Overeenkomst gedurende de implementatiefase opzegt, zonder dat sprake is van wanprestatie aan de zijde van Opdrachtnemer, is het CBR een redelijke vergoeding verschuldigd voor het tot aan het moment van opzegging geleverde werk.

6.3 Vergoeding voor onderhoud van het platform en licenties

Het CBR is aan Opdrachtnemer een vergoeding verschuldigd voor onderhoud en licenties, die gaat pas in als de implementatiefase is afgerond. Partijen maken nadere afspraken in het gedurende de implementatiefase op te stellen Dossier Financiële afspraken. Deze afspraken worden vastgesteld conform het bepaalde in het prijzenblad (onderdeel van de inschrijving). Voor wat betreft de inhoud van het onderhoud en de ondersteuning wordt aangesloten bij het bepaalde in de ARBIT-2022, waarbij geldt dat in de vergoeding voor het onderhoud en de ondersteuning Correctief Onderhoud, Preventief Onderhoud en Innovatief Onderhoud inbegrepen zit.

6.4 Vergoeding voor output (mails en printen)

Het CBR is aan Opdrachtnemer een vergoeding verschuldigd voor de output (mails en prints). Die gaat pas in als de implementatiefase is afgerond en er daadwerkelijk output wordt afgenomen. Partijen maken nadere afspraken in het gedurende de implementatiefase op te stellen Dossier Financiële afspraken. Deze afspraken worden vastgesteld conform het bepaalde in het prijzenblad (onderdeel van de inschrijving)

6.5 Vergoeding voor Exit

Voorwaarden rondom de vergoeding voor de exit worden vastgelegd in het exit plan dat gedurende de implementatiefase wordt opgesteld. Deze voorwaarden worden vastgesteld conform de uurtarieven uit de inschrijving.

Vergoeding voor kansen uit het kansendossier, modificaties (zoals bedoeld in artikel 81 ARBIT-2022) en overig meerwerk

Hiervoor geldt de vergoeding die Partijen met elkaar overeengekomen zijn, nadere afspraken hieromtrent worden vastgelegd in het nog op te stellen Dossier Financiële afspraken. Daarbij zijn de in de inschrijving opgenomen (uur)tarieven leidend. Ten aanzien van modificaties zoals bedoeld in artikel 81 ARBIT 2022 geldt dat het CBR enkel uurtarieven voor de modificaties betaalt. Kosten voor het onderhoud en de ondersteuning mogen door afname van modificaties niet stijgen. Het CBR gaat er namelijk vanuit dat de Opdrachtnemer de doorgevoerde wijzigingen ook kan gebruiken voor zijn andere klanten die het platform gebruiken. Daardoor wordt voor de Opdrachtnemer ook meerwaarde gecreëerd, waardoor een hogere vergoeding voor onderhoud en ondersteuning niet is toegestaan.

6.6 Betaling

Betaling vindt enkel plaats na goedkeuring/ acceptatie van de resultaten en geleverde diensten.

6.7 BTW

Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen BTW in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van BTW blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van Opdrachtgever.

6.8 Indexatie

De overeengekomen prijzen zijn gedurende het eerste contractjaar (van deze overeenkomst) vast en kunnen nadien enkel worden aangepast middels de in het beschrijvend document opgenomen indexatiebepalingen.

Ook in het geval van een negatieve indexering kan het CBR besluiten dat herziening van het prijspeil plaatsvindt.

Herziening vindt in alle gevallen pas plaats na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van het CBR.

6.9 Kostenbesparing

Opdrachtnemer dient de voorstellen voor kostenbesparingen ook door te voeren en heeft een informatieplicht naar aanleiding van het actief meedenken naar optimalisaties en eventuele verdere kostenbesparingen.

7 Contactpersonen

Contactpersoon voor Opdrachtgever is
Contactpersoon voor Opdrachtnemer is

<naam contactpersoon>
<naam contactpersoon>

8 Implementatie en acceptatie CCM-platform en functionaliteiten op het gebied van print en (aangetekend) mailen

8.1 Projectplan.

Opdrachtnemer dient bij zijn inschrijving een conceptimplementatieplan in. Dit plan wordt na gunning gefinaliseerd. Opdrachtnemer stelt na de gunning op basis van het concept-implementatieplan een definitief implementatieplan op. Dit plan bevat een gedetailleerde planning met mijlpalen en deliverables. Dit plan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan het CBR en het CBR kan aanpassingen en/of aanvulling voorstellen die Opdrachtnemer dient te verwerken. Na goedkeuring van dit plan zal Opdrachtnemer hier uitvoering aan geven. Het eerste facturatiemoment kan pas plaatsvinden nadat het CBR het implementatieplan heeft goedgekeurd.

8.2

De verplichtingen, verdeling van rollen en verantwoordelijkheden van Partijen inzake de implementatie zijn uiteengezet in het implementatieplan (onderdeel van de overeenkomst)

8.3

Opdrachtnemer is verplicht om CCM-platform en functionaliteiten op het gebied van print en (aangetekend) mailen zodanig in te richten dat deze kan worden gekoppeld met de omgeving van het CBR of door het CBR aan te wijzen externe applicaties of systemen.

8.4

Opdrachtnemer zal in nader overleg met het CBR een test- en acceptatieplan en de acceptatiecriteria opstellen voor 1) het CCM-platform en 2) het printen en couverteren. Dit plan is gebaseerd op het concept testplan dat Opdrachtnemer heeft opgeleverd als onderdeel van het implementatieplan. Dit plan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan het CBR en het CBR kan aanpassingen en/of aanvullingen voorstellen die Opdrachtnemer dient te verwerken. Na oplevering van de implementatie worden het platform en de print-, couverteer-, en mailfunctie door het CBR onderworpen aan de overeengekomen acceptatieprocedure om vast te stellen of de software conform de gestelde eisen en specificaties is ingericht. De test- en acceptatiecriteria zullen ten minste omvatten:

Voor het CCM-platform:

- 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;
- Omschrijving acceptatiecriteria; en
- De gevolgen van het niet halen van een acceptatietest en het toepasselijke escalatieprotocol.

9 Uitgangspunten verdeling rollen en verantwoordelijkheden tijdens de implementatiefase

In aanvulling op het bepaalde in artikel 8.2. gelden de volgende uitgangspunten:

Binnen de implementatie zal Opdrachtnemer onder zijn verantwoordelijkheid het CCM-platform voorafgaand aan het gebruik daarvan door het CBR inrichten en configureren conform de overeengekomen eisen en specificaties. De verplichtingen van Opdrachtnemer binnen de implementatie van het CCM-platform omvatten onder meer het inrichten, parameteriseren en/of configureren van het CCM-platform en functionaliteiten op het gebied van print en (aangetekend) mailen conform de overeengekomen eisen en specificaties.

Rol van het CBR:

- de technische inrichting van test- en acceptatie omgeving aan de kant van het CBR;
- het beschikbaar stellen van productie like output t.b.v. testen;
- kennishebbers voor het inrichten van het CCM – platform;
- educatie van interne medewerkers op basis van train de trainer training;

Opdrachtnemer draagt zorg voor de basisinrichting van het CCM-platform. Deze omvat ten minste:

- Datadictionary;
- CBR Huisstijl;
- Hoofdontwerp;
- Standaard Workflow (o.a. goedkeuring, vertaling);
- Logistieke sturing over de keten;
- Metadata voor archivering;
- Gebruikersprofielen;
- een ingerichte generieke gebruikersinterface van het CCM-platform;
- een autorisatieproces voor controle en finale goedkeuring van wijzigingen in de basisinrichting, voorafgaand aan het in productie nemen;
- Het trainen van interne gebruikers van het CCM - platform.

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat het CCM-platform technisch kan worden gekoppeld met de omgevingen en applicaties van het CBR, onder meer door:

- het inrichten van koppelingen/ koppelvlakken voor gegevensuitwisseling met de aangewezen interne applicaties van het CBR door middel van SOAP/XML, REST/JSON webservices, dan wel API's;
- het inrichten van koppelingen/ koppelvlakken voor gegevensuitwisseling met de aangewezen externe systemen van de partners van het CBR door middel van SOAP/XML, REST/JSON webservices, dan wel API's;

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat de Software betreffende het CCM-platform inclusief het printen door Opdrachtnemer zelf is getest, dat de resultaten van deze test(en) tijdig vóór installatie aan het CBR zijn voorgelegd. Het CBR zal aan Opdrachtnemer de noodzakelijke bijstand verlenen voor het ontwikkelen van geschikte en testdata.

Tijdens de implementatie en stapsgewijze transitie (voordat het CCM-platform en functionaliteiten op het gebied van print en (aangetekend) mailen in productie worden genomen en de uitvoeringsfase ingaat) zal Opdrachtnemer op verzoek van het CBR zorg dragen voor het trainen van de medewerkers van het CBR. Het trainen omvat tenminste de volgende componenten:

- het rechtstreeks trainen van de Beheerders van het CBR in het werken met het CCM platform en functionaliteiten op het gebied van print en (aangetekend) mailen ;
- het trainen van de eindgebruikers in het werken met het CCM-platform en functionaliteiten op het gebied van print en (aangetekend) mailen en de Diensten volgens het 'train the trainer' principe. Opdrachtnemer zal het CBR-trainers opleiden.
- Opdrachtnemer zal voor de trainingen het benodigde trainingsmateriaal tijdig ter beschikking stellen.

10 Continuïteitsplan

Opdrachtnemer garandeert dat hij alle noodzakelijke maatregelen treft teneinde het CBR in staat te stellen om ongestoord gebruik te maken van zijn functionaliteiten op het gebied van mail en (aangetekend) printen. Opdrachtnemer heeft als onderdeel van het implementatieplan een continuïteitsplan aangedragen voorafgaand aan de ingebruikname van het CCM-platform en functionaliteiten op het gebied van print en (aangetekend) mailen binnen de productieomgeving van het CBR. In dit plan dient Opdrachtnemer toe te lichten hoe hij garandeert dat het CBR geen negatieve gevolgen ondervindt van de (software)migratie. Hierbij kan bijvoorbeeld maar niet uitsluitend worden gedacht aan het voorkomen van storingen in het (print)proces. Dit plan wordt na gunning geupdate en daarna ter goedkeuring voorgelegd aan de het CBR en het CBR kan aanpassingen en/of aanvullingen voorstellen die Opdrachtnemer verwerkt. Na goedkeuring van dit Continuïteitsplan door het CBR zal dit aan de Overeenkomst worden toegevoegd.

11 Wijzigingen en herzieningsclausule

Het CBR heeft de mogelijkheid om adaptief support uit te laten voeren en de kansen zoals omschreven in hoofdstuk 4 van G1 in te roepen. Het is denkbaar dat het CBR daarnaast behoefte heeft aan het doorvoeren van andere met het CCM-platform samenhangende diensten die op dit moment nog niet (volledig) zijn te voorzien. Hierbij kan bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, worden gedacht aan een functionaliteit om tekst op te maken.

11.1. De wijze van totstandkoming van dergelijke wijzigingen of uitbreidingen op de Overeenkomst wordt tussen partijen overeengekomen. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Het CBR besluit tot een gewenste wijziging van de Overeenkomst, of uitbreiding van het CCM-platform en functionaliteiten op het gebied van print en (aangetekend) mailen, Diensten en/of Consultancydiensten;
- Waar nodig verzoekt het CBR aan Opdrachtnemer om de levering van een offerte betreffende de wijziging of uitbreiding binnen de voorwaarden van deze Overeenkomst. Het CBR kan aanpassingen en/of aanvulling voorstellen op de offerte of wijzigingsplan die Opdrachtnemer dient te verwerken. De offerte wordt voor akkoord voorgelegd aan door het CBR gemandateerde functionarissen;
- Na akkoord stelt het CBR in geval van wijziging van de Overeenkomst een addendum op, bespreekt dit addendum met Opdrachtnemer en zorgt voor ondertekening daarvan door Partijen;
- Het CBR draagt -indien nodig- zorg voor bijstelling van uitstaande inkooporders conform de richtlijnen zoals opgenomen in de aanbesteding;
- Partijen spannen zich in om wachttijden in bovenbeschreven stappen zoveel mogelijk te voorkomen/ reduceren.

Wijzigingen of uitbreidingen in de zin van dit artikel wijzigen de algemene aard van de opdracht niet en zorgen naar verwachting niet voor een overschrijding van de opdrachtwaarde met een percentage van meer dan 50%. Dit artikel betreft een herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet 2012.

11.2 Vastlegging: Wijzigingen in deze overeenkomst kunnen slechts schriftelijk, door daartoe bevoegde en gemandateerde personen, worden overeengekomen tussen het CBR en Opdrachtnemer.

12 Integriteitsverklaring

Opdrachtnemer verklaart dat hij in het kader van de gunning van deze Overeenkomst en evenmin ter verkrijging van opdrachten tot het verrichten van het output managementpersoneel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven, respectievelijk zal bieden, geven, zal doen aanbieden of zal doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

13 Opdrachtnemer

Opdrachtnemer garandeert dat:

13.1 de software en diensten voldoen aan de eisen en specificaties en geschikt zijn voor het doel of de doelen waarvoor het CBR deze heeft verworven en wat het CBR redelijkerwijs mag verwachten,

13.2 zijn organisatie en bedrijfsvoering voldoen aan de normen die volgen uit de meest actuele versie van NEN-ISO/IEC 27001;

13.3 de Prestatie voldoet en gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal blijven voldoen aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving, en dat het CBR met de Software adequaat uitvoering kan worden gegeven aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving;

13.4 de software geen virussen of andere componenten zal bevatten die geheel of gedeeltelijk het beoogde functioneren van het CCM-platform en functionaliteiten op het gebied van print en (aangetekend) mailen negatief kunnen beïnvloeden;

13.5 Opdrachtnemer uitsluitend software, middleware, besturingssystemen en softwaretools zal gebruiken waartoe Opdrachtnemer gerechtigd is, en het CBR geen software of materialen te laten gebruiken op een wijze waartoe het CBR niet gerechtigd is;

13.6 Opdrachtnemer de goede naam van het CBR niet zal schaden.

13.7 Opdrachtnemer zal gebreken die worden geconstateerd zo spoedig mogelijk en voor eigen rekening verhelpen, binnen de Service Levels zoals overeengekomen.

13.8 Opdrachtnemer neemt op verzoek van het CBR deel aan het overleg met door het CBR aangewezen andere leveranciers van het CBR indien op enig moment blijkt dat het CCM-platform en functionaliteiten op het gebied van print en (aangetekend) mailen en/of de diensten producten niet goed functioneren in samenhang met andere bij het CBR 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 het CBR, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Opdrachtnemer.

13.9 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.

13.10 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 bij te houden waaruit duidelijk in het bijzonder blijkt dat aan alle wettelijke verplichtingen met betrekking tot de betaling van sociale verzekeringspremies en belastingen is voldaan.

13.11 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 onderneming) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het CBR. Ongeacht deze toestemming blijft Opdrachtnemer volledig aansprakelijk jegens het CBR voor alle gevolgen van de onderaanneming aan deze derden en Opdrachtnemer vrijwaart het CBR voor vorderingen van deze derden jegens het CBR. 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 het CBR en alle andere verplichtingen die door hun aard eveneens op onderaannemers van toepassing dienen te zijn, na te komen.

14 Audits en kwaliteitscontroles

In aanvulling op het bepaalde in artikel 5 van de ARBIT-2022 heeft het CBR het recht om alle door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden op kwaliteit te (laten) beoordelen aan de hand van in de markt gebruikelijke kwaliteitsrichtlijnen. Hierbij kan worden gedacht aan de kwaliteit van de geleverde outputproducten.

Opdrachtnemer is te allen tijde verplicht om op eerste verzoek van het CBR medewerking te verlenen aan een kwaliteitscontrole. De kosten van het uitvoeren van de kwaliteitscontrole zijn voor rekening van het CBR, tenzij uit de kwaliteitscontrole blijkt dat sprake is van een wezenlijke tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst aan de zijde van Opdrachtnemer, in welk geval de kosten van de kwaliteitscontrole zullen worden gedragen door Opdrachtnemer. De kosten die het uitvoeren van de kwaliteitscontrole meebrengt voor de eigen organisatie van het CBR en Opdrachtnemer zijn voor eigen rekening.

Het CBR heeft het recht om bij het uitvoeren van de kwaliteitscontrole de hulp in te schakelen van een door het CBR aangewezen professionele partij. Het CBR zal voorafgaand aan het uitvoeren van de kwaliteitscontrole met deze derde een geheimhoudingsovereenkomst sluiten die mede strekt ter bescherming van de belangen van Opdrachtnemer.

15 Intellectuele eigendomsrechten

Als uitgangspunt ten aanzien van IE-rechten geldt te allen tijde onverkort het bepaalde in de ARBIT 2022 (waaronder artikel 8)

16 Licenties; toepasselijkheid licentievoorwaarden (van derden)

Het is denkbaar dat Opdrachtnemer in het kader van de implementatie van het CCM platform inclusief de printfunctie en het (aangetekend) mailen, in het kader van Adaptief Support en/of het invoeren van het kansendossier danwel ander meerwerk of herzieningsopties gebruik wil maken van Standaardprogrammatuur en/of licenties (van derden/Onderaannemers) en in het kader daarvan beoogt om licentievoorwaarden (van derden) toe te passen.

Wanneer Opdrachtnemer met het oog op bovenstaande beoogt licentievoorwaarden (van derden/Onderaannemers) van toepassing te laten zijn dan gelden de volgende voorwaarden:

- Licentievoorwaarden van derden dienen te voldoen aan de voorwaarden die in de ARBIT-2022 worden gesteld, tenzij het CBR expliciet instemt met een afwijking daarvan;
- Licentievoorwaarden kunnen alleen van toepassing zijn indien het CBR deze voorafgaand aan de ingebruikname van de dienstverlening middels een handtekening (niet digitaal) accepteert en kunnen derhalve nooit van toepassing zijn door bijvoorbeeld het accepteren van deze voorwaarden middels een window of pop up waarin hierom wordt verzocht. Opdrachtnemer garandeert jegens het CBR dat daar nimmer sprake van zal zijn;
- Ten aanzien van Standaardprogrammatuur en/of licenties die volgens Opdrachtnemer nodig zijn voor implementatie brengt Opdrachtnemer het CBR voorafgaand aan het tekenen van de Overeenkomst op de hoogte van de beoogde toepasselijkheid van de betreffende licentievoorwaarden (van deze derde). Het CBR beoordeelt de licentievoorwaarden en bepaalt of zij deze accordeert.
- Ten aanzien van het invoeren van het Kansendossier, adaptief support en andere herzieningen/meerwerk geldt dat de beoogde toepasselijkheid van licentievoorwaarden (van derden) door Opdrachtnemer kenbaar wordt gemaakt gedurende het offerteprocess.

17 Geheimhouding

Partijen hebben hun afspraken over geheimhouding nader vastgelegd in de Geheimhoudingsovereenkomst. Deze geheimhoudingsverklaring vervangt het bepaalde in artikel 17 ARBIT.

18 Beveiliging en verwerking van persoonsgegevens

18.1 Verwerking van Persoonsgegevens

Opdrachtnemer zal de Algemene Verordening Gegevensbescherming naleven.

Partijen hebben hun afspraken over de verwerking van persoonsgegevens verder vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst.

18.2 Informatiebeveiliging

Opdrachtnemer dient te allen tijde te voldoen aan de beveiligingseisen die voortvloeien uit de meest recente versie van het informatiebeveiligingsbeleid van het CBR zoals uitgewerkt in het programma van eisen. Het informatiebeveiligingsbeleid van het CBR betreft de Baseline Informatiebeveiliging overheid aangevuld met de specifieke kenmerken van en specifieke doelen van het CBR.

Indien de in het hierboven genoemde beveiligingseisen naar het oordeel van Opdrachtnemer niet (meer) passend zijn, zal Opdrachtnemer het CBR hierover onmiddellijk informeren. Het CBR heeft te allen tijde de mogelijkheid om nieuwe of aanvullende beveiligingseisen te stellen aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal deze beveiligingseisen naleven.

19 Exit plan

Opdrachtnemer zal voor het afronden van de implementatiefase een concept exit plan ter goedkeuring aan het CBR voorleggen. In het exit plan zal worden voorzien in:

- Een overzicht van de werkzaamheden die Opdrachtnemer zal uitvoeren om te kunnen voldoen aan zijn verplichtingen uit het bepaalde in artikel 32 ARBIT-2022;
- De wijze van overdracht van informatie en gegevens die het CBR of een opvolgende leverancier nodig heeft om het onderhoud en beheer van een eventueel opvolgend CCM-platform inclusief outputmogelijkheden over te nemen;
- De wijze waarop Opdrachtnemer na overdracht van gegevens en data aan het CBR of een nieuwe leverancier over zal gaan tot vernietiging van zich onder hem bevindende gegevens, waarbij de vernietigingshandelingen gedocumenteerd zullen worden een rapportage hiervan aan Opdrachtnemer ter hand zal worden gesteld, in overeenstemming met wettelijke vereisten terzake.
- Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer tenminste éénmaal per jaar voor adequate actualisatie van het exit plan zorgen en deze ter goedkeuring voorleggen aan het CBR.
- In alle gevallen waarin de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk tot een einde komt – of dit nu het gevolg is van tijdsverloop, ontbinding, opzegging of een andere oorzaak – is Opdrachtnemer verplicht op eerste verzoek van CBR over te gaan tot uitvoering van (een deel van) van de werkzaamheden benoemd in de meest recente goedgekeurde versie van het exit plan.
- Een geschil over de omvang of verschuldigdheid van kosten inzake de exit, zal voor Opdrachtnemer nimmer reden mogen zijn om te weigeren die werkzaamheden uit te voeren.

20 Ontbindende voorwaarden

Onverminderd het bepaalde in artikel 22 ARBIT-2022 heeft Opdrachtgever het recht om – het proportionaliteitsbeginsel in acht nemende – de Overeenkomst direct en zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk, buiten rechte te ontbinden wanneer al dan niet naar aanleiding van door (geaccrediteerde) derden of in opdracht van Opdrachtgever in een uitgevoerde tussentijdse audit en/of steekproef wordt vastgesteld dat:

- de Opdrachtnemer verkeert in een van de uitsluitingsomstandigheden als gesteld in het Beschrijvend document;
- de Opdrachtnemer niet meer voldoet aan de geschiktheidseisen als gesteld in het Beschrijvend document;
- de Opdrachtnemer niet meer voldoet aan de eisen als gesteld in het programma van eisen als gesteld in het Beschrijvend document;
- De Opdrachtnemer niet meer voldoet aan een van de bijzondere uitvoeringsvoorwaarden (SLA's, Blauwdrukken, Requirement et cetera) als gesteld in de Aanbesteding;
- de Opdrachtnemer in verzuim is met betrekking tot hetgeen is aangeboden in zijn Inschrijving ten aanzien van een kwaliteitsgunningscriterium zoals beschreven in het Beschrijvend document;
- het handelen of nalaten van Opdrachtnemer, daaronder mede verstaan diens Personeel, het personeel van Opdrachtgever in gevaar heeft gebracht of brengt en/of het imago van Opdrachtgever heeft geschaad;
- de zeggenschap over of binnen de onderneming van Opdrachtnemer wijzigt, bijvoorbeeld door wijziging van aandeelhouders of wisseling van bestuursleden, waardoor de verplichtingen uit

de Overeenkomst niet meer worden nagekomen door Opdrachtnemer of dat de integriteit van de onderneming van Opdrachtnemer niet meer gegarandeerd is voor Opdrachtgever.

- indien Opdrachtgever op grond van een Europese/nationale (rechterlijke) uitspraak, al dan niet bij wege van een voorlopige voorziening, of bijvoorbeeld als gevolg van een procedure zoals bedoeld in artikel 258 VWEU, de Overeenkomst niet meer geheel of gedeeltelijk kan nakomen en/of geheel of gedeeltelijk moet opschorten en/of geboden wordt (een) Prestatie(s) opnieuw (Europees) aan te besteden, Opdrachtgever gerechtigd is de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel deze te ontbinden. Opdrachtnemer heeft in die situatie(s) geen recht op vergoeding van schade en/of kosten (hoe ook genaamd en uit welken hoofde dan ook), met uitzondering van kosten die op schriftelijk verzoek en met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever zijn gemaakt. Opdrachtnemer doet dan ook reeds nu bij voorbaat uitdrukkelijk afstand van al zijn rechten in dit verband.

21 Opzegging

De Overeenkomst kan – in afwijking van het bepaalde in artikel 30.6 ARBIT-2022 – door Opdrachtgever gedurende de initiële looptijd tussentijds worden opgezegd met een opzegtermijn van zes maanden. Het CBR is in dat geval geenszins schadeplichtig.

De Overeenkomst kan door het CBR – zonder enige gehoudenheid over en weer – met onmiddellijke ingang worden opgezegd indien de bevoegde rechter (al dan niet in kort geding) oordeelt dat de gunning onrechtmatig is of anderszins beëindiging van de Overeenkomst gelast. In dat geval zal het CBR uiterlijk binnen zeven (7) dagen nadat de betreffende gerechtelijke uitspraak onherroepelijk is geworden aan Opdrachtnemer meedelen of hij overgaat tot opzegging van de Overeenkomst.

De in dit artikel genoemde bevoegdheden doen niet af aan het recht van Partijen om de Overeenkomst te ontbinden of op de voet van de Overeenkomst schadevergoeding of nakoming te vorderen.

22 Aansprakelijkheid

Indien Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen op basis van deze Overeenkomst is Opdrachtnemer tegenover het CBR aansprakelijk voor de door het CBR geleden en/of te lijden schade conform het bepaalde de ARBIT 2022, waaronder artikel 26.

23 Aanvullende bepaling onderaannemers

In aanvulling op het bepaalde in artikel 23 ARBIT geldt ten aanzien van de inzet van Onderaannemers door Opdrachtnemer het volgende:

- Opdrachtnemer is te allen tijde eindverantwoordelijk voor nakoming van de Overeenkomst;
- Opdrachtnemer is aanspreekpunt en single point of contact voor het CBR, dit betekent dat Opdrachtnemer het CBR niet zonder toestemming voor beantwoording van haar vragen mag doorverwijzen naar Onderaannemers;
- Dit betekent dat Opdrachtnemer verantwoordelijk en aansprakelijk is indien er sprake is van wanprestatie door (een van de) Onderaannemer(s) en/of schending van relevante wet- en regelgeving door (een van de) Onderaannemer(s);
- Wanprestatie, faillissement, bedrijfsovername of welke omstandigheid dan ook aan de zijde van een Onderaannemer, kunnen geen grond voor Opdrachtnemer vormen om zijn contractuele verplichtingen onder de Overeenkomst niet na te komen, enige uitzondering hierop is wanneer het CBR na overleg tussen Partijen van oordeel is dat er met het oog op de concrete omstandigheden van het geval toch reden is gedeeltelijke ontbinding te accepteren (ter beoordeling aan het CBR).
- Indien Opdrachtnemer gebruikt wenst te maken van een Onderaannemer die niet als onderdeel van zijn inschrijving is opgevoerd, dan stelt Opdrachtnemer het CBR tijdig van dit voornemen op de hoogte. Opdrachtnemer is vervolgens slechts na schriftelijke toestemming van het CBR gerechtigd de beoogde Onderaannemer in te zetten. Het CBR zal zich enkel in het geval van zwaarwegende redenen van toestemming onthouden. Indien Opdrachtnemer een nieuwe Onderaannemer inzet en de inzet van deze Onderaannemer extra kosten met zich meebrengt voor Opdrachtnemer mogen deze kosten niet worden doorberekend aan het CBR.

24 Overige voorwaarden

Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de "ARBIT 2022- / (reeds in het bezit van Partijen)], voor zover daarvan in deze Overeenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.

De eisen die aan de verzekering van Opdrachtnemer worden gesteld (artikel 29 ARBIT-2022) worden nader ingevuld door de geschiktheidseis in het Beschrijvend document. Dit betekent dat – in afwijking van het bepaalde in artikel 29 ARBIT-2022- geldt dat de verzekerde som tenminste 2,5 miljoen euro dient te bedragen.

Opdrachtgever kan deze Overeenkomst zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, met onmiddellijke ingang buiten rechte door middel van een aangetekend schrijven, ontbinden in de volgende gevallen:

- 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;
- 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.

25 Slotbepaling

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

Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen Diensten.

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud door:

Plaats:

Plaats:

Datum:

Datum:

Het **Centraal Bureau
Rijvaardigheidsbewijzen**,

**[volledige naam en rechtsvorm
opdrachtnemer],**

voor deze de directeur bedrijfsvoering

voor deze de het [functie ondertekenaar]

J.J. Huizing

[naam ondertekenaar]

Voor deze de algemeen directeur

A. Pechtold