

**Bijlage 2 - Dienstverleningsovereenkomst ten behoeve van de
Vervanging van de website en de webformulieren van de provincie
Noord-Holland, 2024 - 2028**

Openbare Europese aanbesteding



en

[opdrachtnemer+logo]

PNH zaaknummer: 1974761

Status : definitief

Datum : 23 november 2023

PARTIJEN:

1. **Provincie Noord-Holland**, publiekrechtelijke rechtspersoon, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nr. 34362354, gevestigd Dreef 3 te Haarlem, op grond van het Besluit mandaat, volmacht en machtiging commissaris van de Koning van Noord-Holland, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur Concernzaken, de heer drs. H.R. van der Stelt, hierna te noemen **“Opdrachtgever”**-

en

2. **[bedrijfsnaam opdrachtnemer]**, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nr. [xx], (statutair) gevestigd te [xx], aan [xx], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [xx], hierna te noemen "Opdrachtnemer",

gezamenlijk aangeduid als “Partijen”

overwegende dat:

- Opdrachtgever op 13-11-2023] een Europese openbare aanbesteding is gestart onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012 met TenderNed kenmerk 432255 en PNH kenmerk 197476 teneinde met één partij een Dienstverleningsovereenkomst aan te gaan ten behoeve van de vervanging van de website en de webformulieren van de provincie Noord-Holland, zoals is omschreven in deze Dienstverleningsovereenkomst en de Bijlagen;
- Opdrachtnemer op [datum @-@-2024] een Inschrijving heeft ingediend in het kader van voornoemde aanbesteding;
- Opdrachtgever alle geldige Inschrijvingen heeft beoordeeld op basis van het gunningscriterium beste prijs/kwaliteitverhouding en de Inschrijving van Opdrachtnemer als economisch meest voordelige inschrijving is beoordeeld. De gunningsbeslissing is op [datum @-@-2024] bekend gemaakt;
- Partijen wensen de voorwaarden waaronder de bovengenoemde Diensten worden verleend vast te leggen in deze Overeenkomst.

komen als volgt overeen:

INHOUD

HOOFDSTUK A – ALGEMEEN	5
Artikel A.1 Begrippen	5
Artikel A.2 Voorwerp van de Overeenkomst	6
Artikel A.3 Duur en beëindiging van de Overeenkomst	7
HOOFDSTUK B – VERGOEDING	9
Artikel B.1. Prijzen	9
HOOFDSTUK C - IMPLEMENTATIEFASE	11
Artikel C.1 Duur, beëindiging en nakoming Implementatieplan	11
HOOFDSTUK D – UITVOERINGSFASE	12
Artikel D.1 Nakoming (verplichtingen Opdrachtnemer)	12
Artikel D.2 Ter beschikking stellen Programmatuur aan Opdrachtgever	12
Artikel D.3 Serviceorganisatie en nakoming afspraken en service levels	13
Artikel D.4 Personeel	13
HOOFDSTUK E – OVERIGE VOORWAARDEN	15
Artikel E.1 Aansprakelijkheid	15
Artikel E.2 Facturatie en betaling	15
Artikel E.4 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social return	18
Artikel E.5 Communicatie, rapportage en evaluatie	18
Artikel E.6 Overdracht van rechten en verplichtingen	19
Artikel E.7 Nietigheid en vernietigbaarheid	20
Artikel E.8 Wijzigingenbeheer, bijlagen, geschillen	20

HOOFDSTUK A – ALGEMEEN

Artikel A.1 Begrippen

Aanvullend op de begrippen die reeds in de Begripsbepalingenpalingen in de Inschrijvingsleidraad en in de ARBIT zijn omschreven worden in deze Overeenkomst de onderstaande begrippen met een beginhoofdletter gebruikt:

DAP: het tussen Partijen overeengekomen Dossier Afspraken en Procedures met onder meer planning (met eventuele road map doorontwikkeling), KPI's, wijze van rapporteren en contractmanagement governance (contactpersonen en escalatiewijze).

Diensten: de krachtens deze Overeenkomst en Nadere opdracht(-en) door Opdrachtnemer te verrichten dienstverlening.

DOV: dienstverleningsovereenkomst (deze Overeenkomst).

Exitplan: het samenstel van regels dat van toepassing is ingeval van beëindiging van deze Overeenkomst.

Gebrek: het niet c.q. niet-volledig voldoen van de Programmatuur aan de specificaties als genoemd in het Aanbestedingsdocument die toerekenbaar is aan Opdrachtnemer.

Hosting: verzorgen van de infrastructuur (server+internet/cloud) door Opdrachtnemer behoeve van het Ter beschikking stellen van de Programmatuur.

Nadere opdracht: opdracht(-en) verstrekt binnen de scope en onder de voorwaarden van deze Overeenkomst.

Open standaarden software: software waarvan de broncode is gepubliceerd en vrij beschikbaar is voor het publiek.

Opvolgend opdrachtnemer: een derde die na beëindiging van deze Overeenkomst ten behoeve van de Provincie werkzaamheden verricht die vòòr beëindiging van deze Overeenkomst door Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdracht werden verricht.

Overdrachtsdatum: [datum @-@-2024], of een andere datum vastgesteld conform het bepaalde in Artikel C.1.

Partij: Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer.

Personeel van Opdrachtgever: het door Opdrachtgever op grond van deze Overeenkomst ter beschikking te stellen van personeelsleden en/of hulppersonen, die krachtens deze Overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid werken.

Personeel van Opdrachtnemer: de door Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze overeenkomst in te schakelen personeelsleden (eigen personeel in loondienst Opdrachtnemer) en/of hulppersonen inclusief derden (Onderaannemer(-s)

die krachtens deze Overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid werken.

Inbegrepen een eventuele inzet van een ZZP-er mits geleverd binnen de voorwaarden van deze Overeenkomst. ZZP-er: Zelfstandige zonder personeel.

Programmatuur: software en applicaties door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld voor de uitvoering van de Opdracht.

Ter beschikking stellen: de medewerkers van Opdrachtgever zodanig toegang verlenen tot de Programmatuur (eigendom van Opdrachtnemer), dat deze operationeel werkend is conform het in deze Overeenkomst bepaalde.

Implementatiefase: de periode als bedoeld in Artikel C.1.

Implementatieplan: de door Partijen overeengekomen maatregelen en werkzaamheden die in het kader van de Implementatiefase zullen worden genomen respectievelijk uitgevoerd door Opdrachtnemer

SLA: Service Level Agreement

Wijziging (RFC): een wijziging, aanvulling of uitbreiding van de te Diensten of functionaliteiten van Programmatuur, vallend binnen de reikwijdte van deze Overeenkomst.

Vergoeding: de door de Provincie te betalen vergoeding voor de uitvoering van de Diensten door Opdrachtnemer overeenkomstig het bepaalde in Hoofdstuk B Vergoeding.

Artikel A.2 Voorwerp van de Overeenkomst

A.2.1 De te leveren Diensten betreft het leveren en implementeren van de vervanging van de PNH website en het digitaal loket, en omvat drie onderdelen:

- A Eenmalige vergoeding Implementatiefase;
- B Jaarlijkse vergoeding voor hosting, beheer en onderhoud, inclusief de borging van continuïteit werking van de koppelingen en authenticatieproces, zoals opgeleverd in fase A;
- C Doorontwikkeling (uurtarief, op nacalculatie)

A.2.2 Opdrachtnemer verbindt zich tegen de in Artikel B Vergoeding bedoelde prijzen tot het uitvoeren van de Opdracht conform de Aanbestedingsstukken en de door inschrijver in zijn inschrijving ingediende aanbod, zoals aangehecht als Bijlagen bij deze Overeenkomst.

A.2.3 De onderstaande documenten vormen onlosmakelijk onderdeel van deze Overeenkomst. Voor zover de Overeenkomst en de overige bijbehorende documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de volgende rangorde van documenten (waarbij het eerder genoemde document prevaleert boven het later genoemde):

1. Nota('s) van Inlichtingen d.d. [datum @-@-2023] (bij 2 of meer nota's: een recentere nota prevaleert boven een oudere nota);
 2. De door Opdrachtgever gepubliceerde Aanbestedingsdocumenten:
Inschrijvingsleidraad d.d. [datum @-@-2023] inclusief Bijlagen, onder meer het Programma van Eisen, model Verwerkersovereenkomst en model Exitplan;
 3. De ARBIT voorwaarden met bijlage, tenzij daarvan in deze Overeenkomst expliciet wordt afgeweken;
 4. De Inschrijving van Opdrachtnemer d.d. [datum @-@-2023 met bijlagen.
- A.2.4 Opdrachtnemer heeft zich voldoende op de hoogte gesteld van de doelstellingen van de Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige Overeenkomst en de relevante organisatie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer stemt in dat Opdrachtgever hem van voldoende en correcte informatie heeft voorzien, inbegrepen een eventueel verzoek voor aanvulling wat Opdrachtnemer tijdens de Nota van inlichtingenronde kenbaar heeft gemaakt.
- A.2.5 Opdrachtnemer staat ervoor in dat zij bij het uitvoeren van de dienstverlening zich te allen tijde zal houden aan de wettelijke verplichtingen die aan haar zullen worden gesteld.

Artikel A.3 Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- A.3.1 Deze Overeenkomst gaat in op [datum @-@-2024] en start met de uitvoering van de implementatiefase (zie hierna hoofdstuk B). Na ingebruikname van de oplossing heeft de Overeenkomst een duur van 4 jaar (48 maanden), en vervolgens de mogelijkheid van Opdrachtgever de Opdracht onder gelijkblijvende voorwaarden 4 x met 12 maanden te verlengen.
- A.3.2 De initiële looptijd van deze Overeenkomst is voor een bepaalde tijd en eindigt van rechtswege op uiterlijk na 48 maanden (4 jaar) op [datum @-@-202@].
- Bij benutting van alle optie jaren eindigt de Overeenkomst van rechtswege op [datum @-@-202@]. Indien Opdrachtgever van dit recht gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk 6 maanden voor het einde van de (verlengde) looptijd schriftelijk mededeling aan Wederpartij.
- A.3.3 De Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor om gedurende de looptijd te kunnen besluiten de Overeenkomst op te zeggen, met inachtnaam van een opzegtermijn van 6 maanden, als gevolg van (en/of):
- Partijen hebben vastgesteld dat de gevraagde kwaliteit van (een deel van) de Diensten door Opdrachtnemer niet kan worden nakomen binnen realistische termijn;

- Bestuurlijke besluitvorming waaruit volgt dat de financiering van (een deel van) de Opdracht wordt beëindigd;
 - In geval van opzegging door Opdrachtgever is de Opdrachtgever geen vergoeding van schade verschuldigd aan de Opdrachtnemer. In dat geval maakt de Opdrachtnemer aanspraak op vergoeding van de tot dan toe verrichte Diensten.
- A.3.4 Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor de Overeenkomst na afloop van de overeengekomen duur te verlengen met de periode die noodzakelijk is om een nieuwe aanbesteding, succesvol af te ronden en een nieuwe overeenkomst te sluiten. Een en ander onverminderd de verplichting van Opdrachtgever om tijdig met de nieuwe aanbestedingsprocedure te starten en deze voortvarend te doorlopen.
- A.3.5 Opdrachtnemer staat ervoor in, dat alle rechten en verplichtingen die voor Partijen uit deze Overeenkomst voortvloeien en/of daarmee verband houden, door een eventuele rechtsopvolger van Opdrachtnemer zullen worden overgenomen en nagekomen. Contractovername door een eventuele rechtsopvolger van Opdrachtnemer kan slechts plaatsvinden na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, waarbij zij haar besluit voorafgaand toetst op (voorbehouden):
- passend binnen het vigerende aanbestedingsrechtelijk kader;
 - of op de opvolgend opdrachtnemer geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn;
 - of de opvolgend opdrachtnemer voldoet aan de oorspronkelijk vastgestelde geschiktheidseisen;
 - dat de overname door de opvolgend opdrachtnemer geen andere wezenlijke wijziging(-en) van de Opdracht met zich meebrengt.
- A.3.6 Opdrachtnemer verplicht zich jegens Opdrachtgever om bij het einde van deze Overeenkomst (ongeacht de reden voor wijze van beëindigen) of bij intrekking dan wel einde van individuele opdrachten alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking te verlenen teneinde een eventueel nieuwe opdrachtnemer in staat te stellen de werkzaamheden (of onderdelen daarvan) na het einde van deze Overeenkomst of individuele opdrachten ongestoord voort te zetten.
- A.3.7 Op eerste verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer het door Partijen overeengekomen Exitplan direct uitvoeren en implementeren zoals aangehecht als Bijlage bij deze Overeenkomst.
- A.3.8 Elke wijziging van het voornoemde Exitplan vraagt steeds de instemming van beide Partijen. Het Exitplan zal door Opdrachtnemer steeds worden bijgehouden en bewaakt zo, dat als de Overeenkomst eindigt (om welke reden dan ook) het Exitplan terstond kan worden geïmplementeerd, op een wijze dat een spoedige, naadloze en geruisloze overgang van de Diensten naar de Provincie of een door haar aan te wijzen Opvolgend opdrachtnemer kan worden gerealiseerd.

HOOFDSTUK B – VERGOEDING

Artikel B.1. Prijzen

- B.1.1 Bij aanvang van de Overeenkomst zijn de prijzen als opgenomen in het prijzenblad van Opdrachtnemer d.d. [datum @-@-2023], zie de Inschrijving zoals aangehecht als Bijlage bij deze Overeenkomst.

De prijzen zijn exclusief BTW. In de prijs zijn alle directe en indirecte kostencomponenten, eventuele opbrengsten, kortingen, reis- en verblijfkosten en overige kosten opgenomen die redelijkerwijs voor de uitvoering van dit opdrachtdeel moeten worden gemaakt.

In het voornoemde prijzenblad is een onderverdeling gemaakt naar de te onderscheiden onderdelen van de Opdracht. Zie ook artikel A.2.1: A, B en C.

- B.1.2 Alle genoemde prijzen voor de posten B en C gelden minimaal 12 maanden tot en met [datum @-@-202@].

De Vergoeding post A wordt geacht te omvatten een vergoeding voor alle werkzaamheden van Opdrachtnemer gedurende de Implementatiefase. Hierbij is uitgangspunt facturatie 100% na oplevering, tenzij Partijen anders schriftelijk overeenkomen (met bijpassende deeltermijn en –prestatiedeel verklaring, vastgelegd in de bijlage DAP/SLA). Opdrachtnemer heeft derhalve geen recht op enige additionele vergoeding, ook niet indien deze Overeenkomst mocht eindigen voorafgaand aan de Overdrachtsdatum, zie C.1.

- B.1.3 Betaling van het bedrag in B.1.2 vindt plaats onder voorbehoud van goedkeuring door Opdrachtgever van het resultaat van de werkzaamheden, die Partijen overeenkomen zijn voor de implementatiefase. Opdrachtgever zal goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden.

- B.1.4 Na het eerste contractjaar wordt de Vergoeding voor de posten B en C ten hoogste éénmaal per jaar herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index Dienstenprijsindex (DPI), aggregaat J Informatie en communicatie op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule: $(\text{jaargemiddelde nieuw jaar} - \text{jaargemiddelde oud jaar}) / \text{jaargemiddelde oud jaar} \times 100\%$ (afgerond op 2 decimalen). Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend.

- B.1.5 Peildatum is 1 januari voorafgaand aan de ingangsdatum van het nieuwe contractjaar. Basis is het indexcijfer welke van toepassing was op het moment van de sluitingsdatum van de inschrijving.

Opdrachtnemer mag maximaal 100% van de indexering doorvoeren. Een lagere prijs kan Opdrachtnemer direct doorvoeren.

- B.1.6 Een voorstel voor indexering dient te allen tijde deugdelijk onderbouwd te zijn (per opdrachtdeel, zie B.1.1) en dient uiterlijk zes (6) weken voor het eind van het betreffende contractjaar schriftelijk aan de Provincie te worden voorgelegd. Pas na goedkeuring door de

Provincie wordt de aanpassing van de Vergoeding daadwerkelijk doorgevoerd. Uiterlijk vier (4) weken nadat Opdrachtnemer het voorstel tot prijswijziging kenbaar heeft gemaakt zal Opdrachtgever zijn reactie aan Opdrachtnemer schriftelijk kenbaar maken.

- B.1.7 Indien een voorstel van prijsherziening voortvloeit uit een door de overheid aan Opdrachtnemer opgelegde belasting of heffing, geldt dat de kostenstijging aan Opdrachtgever kan worden doorberekend. Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer hiervoor een specifieke onderbouwing met vermelding van ingangsdatum. Na akkoord van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer deze prijswijziging invoeren op aangegeven datum.

HOOFDSTUK C - IMPLEMENTATIEFASE

Artikel C.1 Duur, beëindiging en nakoming Implementatieplan

- C.1.1 De Implementatiefase vangt aan op [datum @-@-202@] en zal eindigen op het moment waarop de Provincie schriftelijke opgave doet dat het Implementatieplan op volledige en juiste wijze is nagekomen.
- C.1.2 Gedurende de Implementatiefase zal Opdrachtnemer alle (voorbereidings-)maatregelen treffen en werkzaamheden uitvoeren die nodig zijn teneinde op de Overdrachtsdatum de Diensten te kunnen leveren op een wijze die geheel in overeenstemming is met het bepaalde daaromtrent in deze Overeenkomst. Deze (voorbereidings-)maatregelen en werkzaamheden zullen in ieder geval inhouden de maatregelen en werkzaamheden die zijn beschreven in het Implementatieplan, zoals aangehecht als Bijlage bij deze Overeenkomst.
- C.1.3 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever minimaal tweewekelijks schriftelijke opgave doen van de stand van zaken betreffende het Implementatieplan. Zodra Opdrachtnemer alle maatregelen en werkzaamheden als beschreven in het Implementatieplan heeft uitgevoerd, zal hij Opdrachtgever daarover schriftelijk informeren.
- C.1.4 Binnen vijf Werkdagen na ontvangst van de schriftelijke mededeling bedoeld in de laatste zin van Artikel C.1.3 zullen Partijen een tijdstip bepalen waarop Opdrachtgever in het bijzijn van Opdrachtnemer zal verifiëren of het Implementatieplan op volledige en juiste wijze is nagekomen.
- Indien Opdrachtgever van mening is:
- a. dat het Implementatieplan op volledige en juiste wijze is nagekomen, zal zij de Opdrachtnemer dat schriftelijk laten weten in welk geval als de Overdrachtsdatum geldt de datum die Partijen daarvoor oorspronkelijk hadden aangemerkt. Een mededeling als bedoeld in dit Artikel zal Opdrachtnemer niet ontslaan van aansprakelijkheid voortvloeiend uit (tekortkoming in de nakoming van) werkzaamheden in het kader van het Implementatieplan; of
 - b. dat het Implementatieplan niet op volledige en juiste wijze is nagekomen, zal zij dat Opdrachtnemer schriftelijk laten weten. Opdrachtgever zal dan de Overdrachtsdatum met een redelijke termijn uitstellen tot een door Opdrachtgever vast te stellen datum. Opdrachtnemer zal het Implementatieplan voorafgaand aan de aldus vastgestelde datum alsnog volledig en juist nakomen.
 - c. dat het Implementatieplan na uitstel van de Overdrachtsdatum conform lid b niet alsnog volledig en juist is nagekomen, zal Opdrachtgever het recht hebben deze Overeenkomst door middel van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling aan de Opdrachtnemer met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder in verband daarmee schadeplichtig te worden jegens Opdrachtnemer en zulks onverminderd de overigens aan Opdrachtgever toekomende rechten zoals de uitvoering van het Exitplan, zie Bijlagen.

HOOFDSTUK D – UITVOERINGSFASE

Artikel D.1 Nakoming (verplichtingen Opdrachtnemer)

- D.1.1 Aanvullend op artikelen 5 en 12 ARBIT garandeert Opdrachtnemer dat de door of namens hem te leveren Diensten en Programmatuur tijdig geleverd worden en geschikt zijn voor het doel waarvoor zij in het kader van deze Overeenkomst worden ingezet en bestemd zijn.
- D.1.2 Opdrachtnemer verplicht zich tijdens de Overeenkomst adequaat invulling te kunnen geven aan alle werkzaamheden die gevraagd zijn onder het Programma van Eisen en de door hem aangeboden werkzaamheden in de kwalitatieve onderdelen van zijn inschrijving (gunningscriteria).
- D.1.3 Opdrachtnemer zal de Diensten als bedoeld in D.1.2 op zodanige wijze leveren dat Opdrachtnemer te allen tijde volledig voldoet aan de voor de Opdracht toepasselijke wet- en regelgeving. In aanvulling daarop geldt dat Opdrachtnemer de Diensten steeds op zodanige wijze zal leveren dat ook Opdrachtgever te allen tijde zal kunnen voldoen aan de wet- en regelgeving.
- D.1.4 Teneinde Opdrachtgever in staat te stellen na te gaan of Opdrachtnemer alle verplichtingen voortvloeiend uit deze Overeenkomst op juiste, volledige en tijdige wijze nakomt zal Opdrachtnemer Opdrachtgever uit eigener beweging alle daartoe benodigde informatie verschaffen. Daarnaast zal Opdrachtnemer Opdrachtgever per ommekeer alle informatie verschaffen waarvan Opdrachtgever aangeeft dat zij die nodig heeft voor de hiervoor bedoelde beoordeling.
- D.1.5 Gedurende de Overeenkomst is toegestaan dat Opdrachtnemer een (nieuwe) Onderaannemer contracteert voor de uitvoering van (een deel van) de opdracht, mits hiervoor van Opdrachtgever vooraf schriftelijke toestemming is verkregen, met inachtnahme van Artikel E.6. van deze Overeenkomst (overdracht rechten en plichten).

Artikel D.2 Ter beschikking stellen Programmatuur aan Opdrachtgever

- D.2.1 In afwijking van Artikel 7.2 ARBIT is bij deze Opdracht geen sprake van koop van Programmatuur en in die zin vindt geen risico- en eigendomsovergang plaats van zaken. De Programmatuur blijft eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt deze zaken ter beschikking voor de uitvoering van de Opdracht tegen een Vergoeding zoals is beschreven in Artikel B.1.1.
- D.2.2 Opdrachtnemer draagt zorg voor de instructie voor het gebruik en onderhoud en het beheer van de Programmatuur en de software voor de aansturing van de Programmatuur. Documentatie die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking stelt is zodanig opgesteld dat de Diensten door Personeel van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever en derden naar behoren kan worden gebruikt, beheerd en onderhouden.

Opdrachtgever mag Documentatie, zonder daarvoor een nadere vergoeding verschuldigd te zijn, verveelvoudigen, wijzigen en voor gebruik binnen zijn organisatie openbaar maken, mits daarop voorkomende aanduidingen van auteursrechten e.d. worden gehandhaafd.

Artikel D.3 Serviceorganisatie en nakoming afspraken en service levels

- D.3.1 Opdrachtnemer zal vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst de Diensten steeds overeenkomstig de overeengekomen DAP/SLA leveren zoals aangehecht als Bijlage bij deze Overeenkomst. Indien de afspraken en service levels die in dit document zijn vastgelegd niet worden gehaald zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarvan direct schriftelijk op de hoogte stellen. In een dergelijk geval zal Opdrachtnemer ook aangeven welke maatregelen zij voorstelt teneinde herhaling te voorkomen. Partijen zullen vervolgens overleggen of de door Opdrachtnemer voorgestelde maatregelen afdoende zijn.
- D.3.2 Wat Partijen zijn overeengekomen in de DAP/SLA doet geen afbreuk aan hetgeen in deze Overeenkomst is bepaald.
- D.3.3 Partijen zullen eenmaal per zes maanden vaststellen óf Opdrachtnemer wegens het niet nakomen van een verplichting een boete verschuldigd is, en zo ja wat een billijke hoogte van de verschuldigde boete is. Indien Partijen niet in staat zijn om daaromtrent overeenstemming te bereiken, zullen zij het geschil beslechten overeenkomstig het bepaalde in Artikel E.8.6.
- D.3.4 Opdrachtgever heeft het recht een boete (vastgesteld conform D.3.3) te verrekenen met hetgeen zij uit welken hoofde dan ook verschuldigd is aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt daartoe een creditnota op.
- D.3.5 Opdrachtnemer is geen boete verschuldigd indien en voor zover door Partijen is vastgesteld, dat het niet behalen van de afspraken en service Levels toerekenbaar is aan Opdrachtgever.
- D.3.6 Opdrachtgever heeft het recht Opdrachtnemer een voorstel te doen tot wijziging van diens werkwijze ter verbetering van de efficiency van de uitvoering van de door Opdrachtnemer uitgevoerde Diensten, een en ander met inachtneming van de (aanbestedings)wet- en regelgeving.
- D.3.7 Indien Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een wijziging van de Diensten en/of Service Level Agreement voorstelt, zal de Provincie een dergelijk voorstel in overweging nemen, een en ander met inachtneming van de vigerende (aanbestedings)wet- en regelgeving. Opdrachtgever is evenwel niet gehouden het voorstel van Opdrachtnemer te accepteren.
- D.3.8 Partijen leggen elke overeengekomen Wijziging (RFC) vast in het documenten DAP/SLA zoals aangehecht als Bijlage bij deze Overeenkomst.

Artikel D.4 Personeel

- D.4.1 Opdrachtnemer verplicht zich het Personeel op te leiden en te trainen overeenkomstig zijn aanbieding voor de Diensten. Deze voorwaarde omvat zowel Personeel van Opdrachtnemer als Personeel van Opdrachtgever zoals is aangeboden in de Inschrijving, zie Bijlagen.
- D.4.2 Indien dit voor bepaalde werkzaamheden nodig blijkt verplicht Opdrachtgever zich het Personeel van de Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de plaats waar de werkzaamheden verband houdend met de Dienst dienen te worden verricht, alsmede dit Personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij Opdrachtgever gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten.
- D.4.3 Personeel van Opdrachtnemer dient de aanwijzingen in acht te nemen, die hen door Opdrachtgever worden gegeven. Opdrachtnemer verplicht zich zijn Personeel op te dragen de ter plekke van de uitvoering geldende huisregels na te leven.

Als de Diensten geheel of gedeeltelijk op locatie van Opdrachtgever plaatvinden zal Personeel van Opdrachtnemer zich, voordat met de uitvoering van de Opdracht wordt begonnen, op de hoogte stellen van de inhoud van de op het terrein en in de gebouwen van Opdrachtgever geldende voorschriften en reglementen, en zich dienovereenkomstig gedragen. Dit betreft in het bijzonder voorschriften en reglementen die betrekking hebben op de op dat moment eventueel actuele voorschriften in veiligheid, gezondheid en milieu, bijvoorbeeld (niet-limitatief) in het geval van een pandemie.

- D.4.4 In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Opdrachtnemer zich bij het verrichten van de werkzaamheden aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de eventuele CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is.
- D.4.5 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van de door Opdrachtnemer ingezet personeel in verband met het ontstaan van een arbeidsverhouding met Opdrachtgever. In geval Opdrachtnemer een ZZP'er voor (een deel van) de opdracht bij Opdrachtgever kan inzetten, dient hij eerst in zijn rol als opdrachtgever van de ZZP'er de beheersmaatregelen te hebben genomen die de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA) – of diens opvolger – voorschrijft. Voor meer informatie zie de website van de Belastingdienst
<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/modelovereenkomsten/modelovereenkomsten>
- D.4.6 Partijen zijn niet gerechtigd zonder schriftelijke toestemming van de wederpartij tijdens de uitvoering van deze Overeenkomst en/of binnen twaalf maanden na beëindiging van deze Overeenkomst, personeel van de wederpartij in dienst te nemen, noch met dat personeel over indiensttreding te onderhandelen, behoudens werknemers die via de reguliere werving- en selectieprocedures bij wederpartij in dienst treden.
Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden onthouden.
Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.

HOOFDSTUK E – OVERIGE VOORWAARDEN

Artikel E.1 Aansprakelijkheid

- E.1.1. Ten aanzien van aansprakelijkheid en verzekering geldt het bepaalde in de Inschrijfleidraad paragraaf 4.3.1. Aansprakelijkheid (financiële en economische raagkracht), te weten:

Opdrachtnemer heeft zich in passende mate verzekerd en zal zich gedurende de Overeenkomst zodanig verzekerd houden tegen:

- a. wettelijke aansprakelijkheid;
- b. bedrijfsaansprakelijkheid.

De verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid biedt dekking voor ten minste € 1.250.000,- per aanspraak, met een minimale jaarlijkse uitkering van 2.500.000 euro als bedoeld in artikel 29 lid 2 ARBIT. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis' (artikel 26.2).

- E.1.2 Opdrachtnemer committeert zich om gedurende de looptijd van de Overeenkomst, onder dezelfde voorwaarden, het minimaal verzekerde bedrag te handhaven. Voor verhoging van het verzekerd bedrag is geen toestemming van Opdrachtgever nodig. De door Opdrachtnemer verschuldigde verzekeringspremies worden geacht in de overeengekomen prijzen en tarieven te zijn begrepen.

Artikel E.2 Facturatie en betaling

- E.2.1 In aanvulling op Artikel 14 ARBIT geschiedt facturatie van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever voor de verrichte Diensten maandelijks achteraf op nacalculatie (posten B en C).

Uitgangspunt is dat de eenmalige vergoeding voor de Implementatiefase plaats vindt plaats na 100% oplevering (post A). Het is toegestaan dat Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de implementatiefase één deeltermijn indient, mits deze is geconcretiseerd en gekoppeld aan een deelprestatie, een en ander vastgelegd in de bijlage DAP/SLA).

Elke factuur voor verrichte Diensten op afroep bevat een opgave van het aantal werkelijk en noodzakelijk bestede uren, alsmede de data waarop een en ander is verricht, zie Bijlagen (in casu de lijst eisen commercieel/juridisch/administratief in paragraaf 5.4 in de leidraad).

- E.2.2. Voorts is op deze Opdracht van toepassing:

- Indien is overeengekomen dat betaling volgens nacalculatie plaatsvindt, specificeert Opdrachtnemer de factuur zoals overeengekomen.
- Betaling door Opdrachtgever houdt op geen enkele wijze afstand van enig recht in.
- Het is Opdrachtnemer niet toegestaan zijn prestatie te verrekenen met een vordering op Opdrachtgever, uit welke hoofde dan ook verschuldigd.

- Overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid daarvan of in geval van ondeugdelijkheid van de prestatie, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn werkzaamheden op te schorten dan wel te beëindigen.
- Opdrachtnemer voegt bij zijn facturen de met Opdrachtgever vooraf overeengekomen prestatieverklaring(-en) bij. Voor de algemene omschrijving van een prestatieverklaring zie het Programma van eisen zoals aangehecht als Bijlage bij deze Overeenkomst.

E.2.3 Betaling aan Opdrachtnemer geschiedt binnen dertig (30) dagen na acceptatie van de factuur. De factuur voldoet aan de gestelde eisen en voorwaarden als geen omstandigheid van toepassing is als bedoeld in artikel E.2.2. Indien om welke reden dan ook als hiervoor bedoeld, sprake is van een betwiste factuur, dan heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten. Opdrachtnemer heeft in geen van die gevallen het recht zijn verplichtingen op te schorten en/of de Overeenkomst te ontbinden.

De factuur dient minimaal de onderstaande gegevens te vermelden. Elke factuur die niet voldoet aan deze standaard factuureisen wordt geretourneerd aan Opdrachtnemer en dus niet door de provincie verwerkt en uitbetaald.

-Centraal factuuradres:

Provincie Noord-Holland
Sector CSC (FIA)
Houtplein 33,
2012 DE Haarlem

- 10 cijferig opdrachtnummer (het nummer wordt vermeld in de tussen partijen te ondertekenen overeenkomst)

- op de factuur dient het opdrachtnummer vermeld te zijn dat past bij het

opdracht deel dat in rekening gebracht wordt. Bij aanvang van de opdracht hanteert Opdrachtgever een kostenplaatsnummer(s). Deze nummer(s) worden na definitieve gunning aan Opdrachtnemer verstrekt. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de Overeenkomst een kostenplaatsnummer te wijzigen.

- naam en adres (geen postbus) van Opdrachtnemer

- factuurnummer en factuurdatum van Opdrachtnemer

- btw-nummer van uw organisatie

- btw-bedrag

- KvK-nummer van uw organisatie

- IBAN van uw organisatie

Opdrachtnemer zendt elke factuur naar Opdrachtgever per e-mail via crediteuren@noord-holland.nl, in het format PDF, ms excell of ms word.

E.2.3 Opdrachtnemer is bereid om elektronische facturen (e-facturatie) aan te leveren bij Opdrachtgever. Een efactuur is een verzamelnaam voor digitale factuur-bestanden en kent

een vaste structuur (verwerkingsformaat). Voorbeelden van deze vaste structuren zijn: XML en UBL. Deze structuren zorgen ervoor dat de factuur op een automatische manier uitgewisseld kan worden tussen verschillende systemen. De provincie Noord-Holland kan uw efactuur in deze beide structuren verwerken. Een e-factuur dient aan dezelfde eisen te voldoen als een 'gewone' factuur. Voor meer informatie zie de website van de Belastingdienst wettelijke eisen.

E.3 *Intellectueel eigendom*

In aanvulling op artikel 8 ARBIT berusten de intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de Diensten en Ter beschikking gestelde Programmatuur bij:

- E.3.1 Opdrachtgever, voor zover het betreft de door Opdrachtgever gedurende de Overeenkomst ingebrachte organisatiekenmerken, behoeftebepaling en kennis ten behoeve van de te verrichten Diensten voor de PNH website en het digitaal loket, inbegrepen eventuele beleidsuitgangspunten en –voornemens van Opdrachtgever.
- E.3.2 Opdrachtnemer of een Derde voor zover het de door Personeel van Opdrachtnemer ingebrachte kennis en expertise van Programmatuur betreft.
Op dit punt geldt ten aanzien van Programmatuur een uitzondering in geval dat in de ter beschikking gestelde Programmatuur gebruik is gemaakt van één of meer standaarden (Open standaarden software). De leverancier van deze standaard(-en), al dan niet door tussenkomst van Opdrachtnemer, heeft een gebruiksrecht verleend onder de voorwaarden van de betreffende software-licentie, welke voorwaarden Opdrachtgever accepteert.
- E.3.3 Data: indien in het kader van deze Overeenkomst data door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden verstrekt, gelden de volgende voorwaarden:
- Alle rechten met betrekking tot de data van Opdrachtgever, hoe ook genaamd, rusten bij Opdrachtgever. Met het sluiten van de Overeenkomst worden geen rechten van data van Opdrachtgever overgedragen aan Opdrachtnemer;
 - Opdrachtnemer zal de data uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van deze Overeenkomst;
 - Verplichtingen die naar hun aard zijn bestemd om ook na uitvoering van de Overeenkomst voort te duren, behouden hun werking ook nadat de Overeenkomst is beëindigd.
- E.3.4 Data-overdracht Exitplan: indien voor (een deel van de opdracht) Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een webbased portal Programmatuur ter beschikking stelt blijven de systemen en middelen eigendom van Opdrachtnemer of diens Onderaannemer of derde (hosting partij). Dit geldt ook voor alle zaken waarvan het auteursrecht c.q. intellectueel eigendom bij Opdrachtnemer berust. Bij overdracht wordt door Opdrachtnemer alleen

de data die eigendom is van Opdrachtgever aan hem overgedragen in een leesbaar elektronisch formaat, en in overeenstemming met de geldende (geheimhoudings)bepalingen. Opdracht-gever heeft hierbij de keuze de data te ontvangen of te laten vernietigen of wissen.

- E.3.5 Opdrachtgever is gerechtigd de informatie die tijdens de opdrachtuitvoering wordt vastgelegd over de bereikte/te bereiken doelstellingen te gebruiken bij interne ambtelijke en bestuurlijke discussies die gevoerd worden bij de voorbereiding of evaluatie van de opdracht.
- E.3.6 Bij een vastgestelde schending van de geheimhoudingsplicht hanteren Partijen een boetebedrag van maximaal € 10.000,- per overtreding, in afwijking van het bedrag genoemd in artikel 17 lid 5 ARBIT
- E.3.7 Het bepaalde in dit artikel blijft van kracht na het einde van de Overeenkomst.

Artikel E.4 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social return

- E.4.1 Conform het gestelde in de inschrijvingsleidraad dient Opdrachtnemer zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst te houden aan de door haar geaccordeerde social return verplichting van 5%, zie ook Bijlagen (Social return). Daartoe dient Opdrachtnemer – zoals in die Bijlage omschreven – binnen zes (6) weken na datum van (definitieve) gunning een plan van aanpak ter zake van social return in bij de social return coördinator van Opdrachtgever.

Artikel E.5 Communicatie, rapportage en evaluatie

- E.5.1 In aanvulling op artikel 2 ARBIT wijzen Opdrachtnemer en Opdrachtgever ieder een contactpersoon aan binnen hun organisatie die primair verantwoordelijk is voor het bewaken van de communicatie ten aanzien van de uitvoering van de Overeenkomst. De activiteiten van de contactpersoon dienen tijdens de afwezigheid van de contactpersoon probleemloos te worden overgenomen door een tweede contactpersoon (vervanger). Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst tijdig in geval wijzigingen optreden in voornoemde contactgegevens, dan wel in de aangewezen contactpersoon en/of vervanger.
Na gunning worden de wederzijdse contactpersonen en contactgegevens opgenomen in een overzicht zoals aangehecht als Bijlage bij deze Overeenkomst.
- E.5.2 Communicatie tussen de contactpersonen zal op continue basis plaatsvinden teneinde de correcte uitvoering van de Overeenkomst te garanderen. In periodieke overleggen (minimaal eens per half jaar) zullen Partijen de uitvoering van de Overeenkomst bespreken. Afspraken die Partijen in dat kader maken, worden schriftelijk vastgelegd door

Opdrachtnemer en binnen twee weken ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd. Afspraken treden in werking na goedkeuring door Opdrachtgever. De (geaccordeerde) afspraken worden als bijlage aan de Overeenkomst gevoegd.

- E.5.3 Opdrachtnemer levert gedurende de uitvoeringsfase van de Opdracht aan Opdrachtgever managementrapportages op conform de vereisten als opgenomen in het Programma van Eisen zoals aangehecht als Bijlage bij deze Overeenkomst.
- E.5.4 Minimaal eenmaal jaarlijks evalueren Partijen de uitvoering van de Overeenkomst (terugblik en vooruitblik, strategisch overleg).
Dit jaarlijkse evaluatiegesprek wordt op initiatief van Opdrachtnemer ingepland.
Voorafgaand aan dat overleg verstrekt (de contactpersoon van) Opdrachtnemer de door Opdrachtgever ten behoeve van dat gesprek gewenste informatie.
- E.5.5 Kritische Prestatie Indicatoren: de voortgang van de Overeenkomst wordt gemeten middels de tussen Partijen overeengekomen KPI/SLA's. Naast het jaarlijkse evaluatie gesprek kan zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer een overleg inplannen waar dat nodig wordt geacht.
- In de implementatieperiode werken Partijen de nadere invulling van de KPI/SLA's en de wijze van rapporteren (verder) uit zoals aangehecht als Bijlagen bij deze Overeenkomst.
- E.5.6 Aanvullend op hetgeen gesteld is in artikel 21 ARBIT coördineert Opdrachtgever te allen tijde persberichten en andere openbare mededelingen over de Opdracht. In geval van vragen van de pers, op social media etc. is Opdrachtnemer verplicht Opdrachtgever nog dezelfde dag hierover in te lichten. Opdrachtgever coördineert de reactie hierop. Indien Opdrachtnemer uitingen over de Opdracht wil publiceren dient hiervoor eerst toestemming van Opdrachtgever te zijn verkregen.

Artikel E.6 Overdracht van rechten en verplichtingen

- E.6.1 Opdrachtnemer kan een recht of verplichting uit hoofde van de Overeenkomst of zijn rechtsverhouding tot Opdrachtgever alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever overdragen aan een nieuwe Onderaannemer, welke toestemming door Opdrachtgever niet op onredelijke gronden zal worden geweigerd. Aan deze toestemming kunnen door de Opdrachtgever voorwaarden worden verbonden. Opdrachtgever is gerechtigd geen toestemming terzake te verlenen, onder meer indien - met inachtneming van het in de wet Bibob bepaalde - volgens Opdrachtgever een advies van het Bureau Bibob daartoe aanleiding geeft.
- E.6.2 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over het feit dat er in de toekomst sprake zal zijn van een (nieuwe) Onderaannemer, inclusief het globale tijdspad, en een omschrijving van het door Opdrachtgever aan deze derde op te dragen contractvolume c.q. opdrachtdeel.

- E.6.3 Ingeval van faillissement van Opdrachtnemer heeft Opdrachtgever het recht de onderhavige Overeenkomst door een andere onderneming te laten uitvoeren voor de resterende duur van de Overeenkomst, voor zover sprake is van rechtsopvolging onder algemene of bijzondere titel, onder de voorwaarden dat er (1) op de Opvolgend opdrachtnemer geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, (2) de Opvolgend opdrachtnemer voldoet aan de oorspronkelijk vastgestelde geschiktheidseisen en (3) dat de overname door de Opvolgend opdrachtnemer geen andere wezenlijke wijziging(-en) van de Opdracht met zich meebrengt. Zie Aanbestedingswet artikel 2.163f.

Artikel E.7 Nietigheid en vernietigbaarheid

- E.7.1 Indien een of meer bepalingen van deze Overeenkomst nietig zijn of door de rechter vernietigd worden, zullen de overige bepalingen van deze Overeenkomst van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of vernietigd worden overleg plegen, teneinde een bepaling overeen te komen, in dier voege dat de strekking van deze Overeenkomst zoveel mogelijk behouden blijft.
- E.7.2 Aanpassingen van de Overeenkomst op grond van het gestelde in lid 1 en op grond van wet- en regelgeving zullen over en weer nooit tot schadeplichtigheid kunnen leiden voor Partijen.
- E.7.3 Indien Opdrachtgever de vernietiging van de Overeenkomst inroept, dient zij er zorg voor te dragen, dat de mededeling dat de vernietiging wordt ingeroepen uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na de datum van ontvangst van de rechterlijke uitspraak door Opdrachtnemer is ontvangen. Deze mededeling dient, onder bijsluiting van bedoelde rechterlijke uitspraak, te geschieden bij aangetekende brief met bericht van handtekening retour. Alsdan zijn alle Partijen van deze Overeenkomst bevrijd.

Artikel E.8 Wijzigingenbeheer, bijlagen, geschillen

- E.8.1 Wijzigingen en/ of aanvullingen van de Overeenkomst inclusief Bijlagen zijn slechts mogelijk indien en zover (nader) door Partijen overeengekomen en schriftelijk tussen hen is vastgelegd.
- E.8.2 De algemene leverings- en verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer, dan wel enige andere algemene of bijzondere voorwaarden, worden (nogmaals) uitdrukkelijk door Opdrachtgever van de hand gewezen en zijn door Partijen buiten toepassing verklaard.
- E.8.3 Bijlagen:
- De overeengekomen nadere invulling van het Implementatieplan (Bijlage A) wordt vastgesteld voor aanvang van de Opdracht. De navolgende documenten stellen Partijen binnen twee maanden na de ingangsdatum van deze Overeenkomst op. Na vaststelling maken ze vervolgens onlosmakelijk deel uit van deze Overeenkomst.

- Bijlage B: overeengekomen nadere invulling van DAP/SLA.
- Bijlage C: overeengekomen nadere invulling van de Verwerkersovereenkomst.
- Bijlage D: overeengekomen nadere invulling van het Exitplan.
- Bijlage E: governance d.w.z. overzicht van de inrichting serviceorganisatie van deze Opdracht, wederzijdse contactpersonen en escalatieprocedure.
- Bijlage F: overeengekomen plan van aanpak Social return

- E.8.4 Indien gedurende de Overeenkomst tussen onderdelen van de tot de Opdracht behorende documenten klaarblijkelijk tegenstrijdigheden zijn ontstaan, dient de Opdrachtnemer, zodra hij dit geconstateerd heeft, Opdrachtgever onverwijld te waarschuwen.
- E.8.5 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing (zie ook artikel 37.2 ARBIT).
- E.8.6 Op alle geschillen die naar aanleiding van deze Overeenkomst mochten ontstaan, zullen door Partijen eerst getracht in der minne te worden opgelost. Indien dit niet tot beslechting van het geschil leidt, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter te Haarlem. Partijen kunnen evenwel een andere wijze van geschillenbeslechting overeenkomen.

ALDUS OVEREENGEKOMEN OP [datum @-@-2024] EN IN TWEEVOUD OPGEMAAKT EN RECHTSGELDIG
ONDERTEKEND DOOR:

Opdrachtgever

Opdrachtnemer

Provincie Noord-Holland

bedrijfsnaam

Naam: drs. H.R. van der Stelt

Naam:

Functie: directeur Concernzaken

Functie:

Handtekening:

Handtekening: