

Bijlage F – Concept Overeenkomst inzake het implementeren, beheren en onderhouden van een cloud ERP-oplossing (Personeel, Financieel, Salaris en Begroting)

De ondergetekenden:

Tussen:

Nictiz (Nationaal ICT Instituut in de Zorg), hierna te noemen "Opdrachtgever", gevestigd aan de Oude Middenweg 55, 2491 AC Den Haag, rechtsgeldig vertegenwoordigd door Leonique Niessen .

En

[Naam wederpartij], hierna te noemen "Wederpartij", gevestigd te [vestigingsplaats], rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam vertegenwoordiger].

Gezamenlijk verder te noemen "Partijen".

Overwegende dat:

Organisatie en inkoopbehoefte van Opdrachtgever

a. Opdrachtgever, Nictiz, is een expertisecentrum voor digitale informatie-uitwisseling in de zorg en ondersteunt interoperabiliteit tussen zorgsystemen.

b. Voor de uitvoering van haar taken heeft Opdrachtgever behoefte aan een ERP-oplossing dat personeelsbeheer, , financiële administratie, salaris en begroting ondersteunt. Deze behoefte en bijbehorende (functionele) eisen zijn beschreven in de Aanbestedingsstukken en de Nota van Inlichtingen.

Verloop van de aanbesteding:

c. Opdrachtgever heeft, vanwege de in a en b genoemde overwegingen, een Europese openbare aanbesteding voor een ERP-oplossing uitgeschreven, conform de Aanbestedingswet 2012.

d. De aankondiging van deze aanbesteding is op <datum> verzonden naar het Publicatieblad van de Europese Unie onder nummer <S-nummer>, zoals gespecificeerd in de aanbestedingsstukken.

e. De aanbestedingsprocedure, inclusief de gunningscriteria en beantwoording van vragen, verder is uitgewerkt in de Aanbestedingsstukken en de Nota van Inlichtingen.

f. Op <datum van gunning> Opdrachtgever de opdracht heeft gegund aan Wederpartij, op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV), conform de gunningscriteria in de Aanbestedingsstukken.

Inhoud

1.	Begrippen.....	3
2.	Voorwerp van de Overeenkomst.....	3
3.	Contactpersonen en rapportage	4
4.	Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst	5
5.	Aflevering en Oplevering	7
6.	Acceptatie	8
7.	Vergoeding.....	8
8.	Facturering, verschuldigdheid en betaling	10
9	Verzekering.....	10
10.	Algemene en bijzondere voorwaarden	10
11.	Overige bepalingen	11
	Bijlage 1 Verwerkersovereenkomst	12
	Bijlage 2 Contactpersonen.....	13
	Bijlage 3 - Aanbestedingsstukken.....	14
	Bijlage 4 - Service level agreement (SLA)	15
	Bijlage 5 - Acceptatieprocedure	16
	Bijlage 6 - Exitregeling	18

Komen overeen:

1. Begrippen

In deze overeenkomst hebben de volgende termen de hierna gegeven betekenis:

1. **Aanbestedingsstukken:** alle documenten en bijlagen die door de aanbestedende dienst in het kader van een aanbestedingsprocedure beschikbaar zijn gesteld, zoals het Beschrijvend Document en het Programma van Eisen en Wensen.
2. **ERP-oplossing:** Het door Wederpartij te leveren, te implementeren en te beheren cloudgebaseerde ERP-oplossing, inclusief de bijbehorende functionaliteiten voor financiën, HR, begroting, urenregistratie en salarisadministratie.
3. **Diensten:** De werkzaamheden die door de Wederpartij in het kader van de levering, implementatie, onderhoud en beheer van de ERP-oplossing worden uitgevoerd.
4. **Prestatie:** Het geheel van diensten en producten dat Wederpartij levert onder deze overeenkomst, waaronder begrepen de oplevering en acceptatie van de ERP-oplossing.
5. **Acceptatie:** De schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever dat de ERP-oplossing voldoet aan de overeengekomen specificaties en de testen naar tevredenheid zijn afgerond.
6. **Service Level Agreement (SLA):** De bijlage bij deze overeenkomst waarin de beschikbaarheids-, onderhouds- en reactietijden worden beschreven voor de geleverde ERP-oplossing.
7. **Gebrek:** Iedere niet-naleving van de overeengekomen specificaties, functionaliteiten of prestaties van de ERP-oplossing.
8. **Ingebruikname:** Het moment waarop Opdrachtgever de ERP-oplossing actief gebruikt voor haar bedrijfsvoering na succesvolle acceptatie.

2. Voorwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst waarbij Wederpartij zich tegen de in artikel 7 bedoelde Vergoeding verbindt tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken waaronder het Programma van Eisen, die in hoofdlijnen bestaat uit:

- het uitvoeren van de volgende Diensten:

#	Onderwerp
B1	Het uitvoeren van een proof of concept
B2	Het naar tevredenheid uitvoeren van de installatie van de ERP-oplossing in productie-, test- en acceptatieomgevingen.
B3	Het ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur waar nodig om te voldoen aan specifieke eisen van Nictiz, zoals koppelingen.
B4	Het leveren van adviesdiensten voor de inrichting en implementatie van de ERP-oplossing, inclusief integratie met bestaande systemen.
B5	Het leveren van clouddiensten , inclusief gebruiksrechten en onderhoud, als SaaS-oplossing.
B6	Het leveren van ondersteuning en onderhoud , waaronder correctief, preventief en adaptief onderhoud zonder extra kosten binnen de SLA.

- het verstrekken van de volgende Gebruiksrechten:

#	Onderwerp
C1	Gebruiksrecht op de ERP-oplossing voor (interne) gebruikers binnen de organisatie van Nictiz, conform is vastgelegd in Aanbestedingsstukken.
C2	Gebruiksrecht voor externe gebruikers, conform is vastgelegd in Aanbestedingsstukken

één en ander teneinde Opdrachtgever in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken.

- 2.2 De Algemene Rijksvoorwaarden voor IT-overeenkomsten 2022 (ARBIT 2022) zijn van toepassing tenzij in Aanbestedingsstukken uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 2.3 De navolgende stukken en de ARBIT 2022 vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde:

- ~~1) de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 1—Verwerkersovereenkomst);~~
- ~~2) dit document;~~
- ~~3) het Beschrijvend document (Bijlage 3—Aanbestedingsstukken);~~
- ~~4) het Programma van Eisen (Bijlage 3—Aanbestedingsstukken);~~
- ~~5) de overige Bijlagen ((Bijlage 3—Aanbestedingsstukken);~~
- ~~6) de door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte Inschrijving van <datum>, met kenmerk (<kenmerk>);~~
- ~~7) licentievoorwaarden van Wederpartij of derden indien van toepassing conform artikel 10.2~~

1. De Nota van Inlichtingen (als onderdeel van de aanbestedingsstukken);
2. De Verwerkersovereenkomst (Bijlage 1 - Verwerkersovereenkomst);
3. Dit document;
4. Het Beschrijvend Document (Bijlage 3 - Aanbestedingsstukken);
5. Het Programma van Eisen (Bijlage 3 - Aanbestedingsstukken);
6. De overige Bijlagen (Bijlage 3 - Aanbestedingsstukken);
7. De door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte Inschrijving van <datum>, met kenmerk (<kenmerk>);
8. Licentievoorwaarden van Wederpartij of derden indien van toepassing conform artikel 10.2.

3. Contactpersonen en rapportage

- 3.1 De contactpersonen voor uitvoering en communicatie rondom de Overeenkomst zijn vermeld in Bijlage 2 - Contactpersonen. Beide partijen zorgen voor tijdige en adequate communicatie.
- 3.2 Wederpartij levert maandelijks een rapportage. Tijdens het vastleggen van de SLA worden de specifieke rapportagevereisten en frequentie afgestemd. De maandelijks rapportage omvat in ieder geval de volgende thema's:

Tijdens de implementatiefase:

A. **Projectvoortgang**

Status van implementatiefasen, knelpunten en eventuele afwijkingen van het implementatieplan.

B. **Risicobeheer**

Overzicht van nieuwe risico's en bijbehorende beheersmaatregelen.

Tijdens operationele fase:

C. **Gebruikers- en toegangsbeheer**

Overzicht van gebruikersrechten en wijzigingen in toegangsbeheer.

D. **Rapportage inzake de servicelevels**

Beschikbaarheid, aantal en type incidenten, reactietijd, functiehersteltijd, en uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden.

E. **Kostenbeheer**

Maandelijks kostenrapportage met specificaties en eventuele optimalisaties.

F. **Risicobeheer**

Overzicht van nieuwe risico's en bijbehorende beheersmaatregelen.

G. **Compliance en beveiliging**

Samenvatting van beveiligings- en compliance-maatregelen en resultaten van eventuele controles.

- 3.3 De rapportagevereisten en -frequentie kunnen worden aangepast op basis van de operationele behoeften van Opdrachtgever.

4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

4.1 De Overeenkomst treedt in werking op **1 april 2025** na ondertekening door beide Partijen.

4.2 De implementatiefase van de Overeenkomst begint op **1 april 2025** en eindigt op **31 december 2025** (duur: negen (9) maanden). Tijdens deze fase dient Wederpartij de volgende activiteiten uit te voeren, zoals omschreven in de Aanbestedingsstukken en nader gespecificeerd in de Inschrijving:

- A. **Configuratie en Installatie:** Wederpartij richt de ERP-oplossing in en installeert alle benodigde componenten en functionaliteiten, inclusief koppelingen met bestaande systemen.
- B. **Test- en Acceptatieomgeving:** Het leveren van een volledig operationele testomgeving waarbinnen Opdrachtgever het systeem kan valideren. Hierbij gelden de criteria zoals vastgelegd in het Acceptatieplan (zie Bijlage 5 – Acceptatieprocedure, zoals bijgevoegd bij deze Overeenkomst).
- C. **Training en Kennisoverdracht:** Wederpartij verzorgt trainingen voor de kerngebruikers en beheerders binnen de organisatie van Opdrachtgever, inclusief documentatie en handleidingen.
- D. **Oplevering en Acceptatie:** Aan het einde van de implementatiefase wordt de Prestatie beoordeeld aan de hand van de overeengekomen acceptatiecriteria. De Overeenkomst gaat alleen over naar de operationele fase bij succesvolle acceptatie door Opdrachtgever. Acceptatiecriteria zijn vastgesteld in Bijlage

Eventuele wijzigingen in het implementatieschema of aanvullende eisen kunnen worden vastgesteld en opgenomen in een addendum bij de Overeenkomst.

4.3 Indien de Proof of Concept, zoals beschreven in het Beschrijvend document, niet is geaccepteerd binnen 4 maanden nadat deze Overeenkomst door beide partijen is ondertekend, heeft Opdrachtgever het recht deze Overeenkomst zonder enige schadevergoeding te beëindigen en de wachtkamerovereenkomst om te zetten in een overeenkomst. Uitsluitend de kosten zoals opgegeven in de Inschrijving voor de Proof of Concept komen voor vergoeding in aanmerking. In dat geval worden alle data en termijnen, zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, met vier maanden verschoven.

4.4 Na succesvolle afronding en acceptatie van de implementatiefase begint de operationele fase, die duurt van **1 januari 2026 tot en met 31 december 2028** (duur: drie (3) jaar). In deze fase gelden de volgende voorwaarden en verplichtingen:

- A. **Onderhoud en Support:** Wederpartij is verantwoordelijk voor het leveren van onderhoud en technische ondersteuning overeenkomstig de Service Level Agreement (SLA) zoals beschreven in Bijlage 4 - SLA Dit omvat zowel correctief, preventief als additief onderhoud en ondersteuning tijdens kantooruren.
- B. **Upgrades en Aanpassingen:** Gedurende de operationele fase dient Wederpartij nieuwe releases en updates van het systeem aan te bieden conform de afspraken in het Programma van Eisen en de SLA, zonder bijkomende kosten voor Opdrachtgever.
- C. **Rapportage:** Wederpartij verstrekt periodiek een rapportage over het functioneren van het systeem en de verleende supportdiensten, zoals vastgelegd in artikel 3.2.
- D. **Beoordeling van de Prestatie:** Aan het einde van de operationele fase zal een evaluatie plaatsvinden op basis van prestatie-indicatoren die in de SLA zijn vastgelegd. Deze evaluatie dient onder andere als basis voor een eventuele verlenging van de Overeenkomst.

4.5 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst onder dezelfde voorwaarden te verlengen voor maximaal vier (4) perioden van telkens twee (2) jaar. De voorwaarden voor verlenging zijn als volgt:

- E. **Mededeling Verlenging:** Indien Opdrachtgever gebruik wil maken van de verlengingsoptie, zal dit uiterlijk zes (6) maanden voor het verstrijken van de lopende termijn schriftelijk aan Wederpartij worden meegedeeld.
- F. **Beoordelingsmoment:** Voor iedere verlenging zal Opdrachtgever de prestatie van Wederpartij onder andere evalueren aan de hand van de criteria zoals opgenomen in de SLA.
- G. **Nieuwe Functionele Eisen:** Indien door gewijzigde wet- en regelgeving of beleidsaanpassingen aanvullende functionele eisen nodig zijn, kunnen deze in overleg

met Wederpartij worden toegevoegd voor de nieuwe verlengingsperiode, met eventuele aanpassing van de Vergoeding (zie artikel 7).

- 4.5 De maximale looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, bedraagt elf (11) jaar en negen (9) maanden, eindigend op **31 december 2036**.

5. Aflevering en Oplevering

Gebruiksrechten

- 5.1 Wederpartij draagt zorg voor Oplevering op de in de onderstaande tabel vermelde wijze, datum en plaats.

#	Onderwerp	Wijze van Oplevering
C1	Gebruiksrecht op de ERP-oplossing voor (interne) gebruikers binnen de organisatie van Nictiz	Gebruiksrecht op de ERP-oplossing binnen de organisatie van Nictiz, zoals vastgelegd in Aanbestedingsstukken.
C2	Gebruiksrecht voor externe gebruikers	Gebruiksrecht voor specifieke externe medewerkers, zoals vastgelegd in Aanbestedingsstukken.

Dienstverlening

- 5.2 De dienstverlening vangt aan op de in de onderstaande tabel vermelde aanvangsdatum en zijn afgerond voor vermelde afleverdatum. Genoemde data zijn Fatale termijnen

#	Onderwerp	Aanvangsdatum
B1	Het uitvoeren van een proof of concept	De diensten met betrekking tot de proof of concept vangen aan op 1 april 2025.
B2	Installatie van de ERP-oplossing in productie-, test- en acceptatieomgevingen.	De diensten met betrekking tot de Installatie van de ERP-oplossing in productie-, test- en acceptatieomgevingen vangen aan na acceptatie van de proof of concept.
B3	Ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur waar nodig om te voldoen aan specifieke eisen van Nictiz, zoals koppelingen.	De werkzaamheden met betrekking tot de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur vangen aan op 1 april 2025.
B4	Adviesdiensten voor de inrichting en implementatie van de ERP-oplossing, inclusief integratie met bestaande systemen.	De adviesdiensten met betrekking tot de inrichting en implementatie van de ERP-oplossing vangen aan op 1 april 2025.
B5	Levering van clouddiensten, inclusief gebruiksrechten en onderhoud, als SaaS-oplossing.	De levering van clouddiensten, inclusief gebruiksrechten en onderhoud, als SaaS-oplossing vangt aan op 1 april 2025.
B6	Ondersteuning en onderhoud, waaronder correctief, preventief en adaptief onderhoud zonder extra kosten binnen de SLA.	De ondersteuning en onderhoud, waaronder correctief, preventief en adaptief onderhoud zonder extra kosten binnen de SLA vangt aan op 1 januari 2026.

- 5.3 In het geval dat Wederpartij zich heeft verbonden tot het beschikbaar stellen van de broncode aan Opdrachtgever, zal Wederpartij op eerste verzoek van Opdrachtgever een exemplaar van de meest recente versie van de broncode van de relevante software overhandigen. Deze overdracht zal plaatsvinden op een manier die de integriteit en vertrouwelijkheid van de broncode waarborgt.

6. Acceptatie

6.1 De Acceptatie van de Prestatie vindt als volgt plaats. Genoemde data zijn Fatale termijnen

#	Onderwerp	Acceptatie	Uiterste datum van mededeling van (non-) Acceptatie
B1	B1: Proof of concept	Het naar tevredenheid opleveren van een Proof of concept, conform omschreven in paragraaf 2.7. van het Beschrijvend document.	Een werkend Proof of concept dient uiterlijk op donderdag 31 juli 2025
B2	B2: Installatie ERP-oplossing	Acceptatie al dan niet na uitvoering van de acceptatieprocedure zoals beschreven in de Bijlage 5 - Acceptatieprocedure.	De prestatie dient uiterlijk op woensdag 31 december 2025 opgeleverd te worden.
B3	B3: Leveren maatwerkprogrammaat uur	Acceptatie al dan niet na uitvoering van de acceptatieprocedure zoals beschreven in de Bijlage 5 - Acceptatieprocedure.	De prestatie dient uiterlijk op woensdag 31 december 2025 opgeleverd te worden.
B4	B4: Adviesdiensten voor de inrichting en implementatie van de ERP-oplossing	Acceptatie al dan niet na uitvoering van de acceptatieprocedure zoals beschreven in de Bijlage 5 - Acceptatieprocedure.	De prestatie dient uiterlijk op woensdag 31 december 2025 opgeleverd te worden.
B5	B5: Levering van clouddiensten, inclusief gebruiksrechten en onderhoud, als SaaS-oplossing.	Acceptatie conform de voorwaarden en procedures in de Service Level Agreement (SLA).	Doorlopend
B6	B6: Ondersteuning en onderhoud, waaronder correctief, preventief en adaptief onderhoud zonder extra kosten binnen de SLA.	Acceptatie conform de voorwaarden en procedures in de Service Level Agreement (SLA).	Doorlopend

7. Vergoeding

7.1 Partijen komen de navolgende Vergoeding overeen:

Vaststelling van de Vergoeding

- A. De vergoeding voor de levering, implementatie, en exploitatie van de ERP-oplossing, inclusief licentiekosten voor Software-as-a-Service (SaaS)-dienstverlening, onderhoud en ondersteuning, is gebaseerd op de door Wederpartij opgegeven tarieven in de Inschrijving. Alle in de Inschrijving opgenomen bedragen zijn inclusief BTW en omvatten alle kosten die verband houden met de uitvoering van de opdracht, zoals reis- en verblijfkosten en andere out-of-pocket kosten.

SaaS-diensten en Staffelprijzen

- A. De kosten voor abonnement SaaS-diensten voor de ERP-oplossing worden bepaald op basis van het aantal gebruikers en de stafelstructuur, zoals vastgelegd in vastgelegd in Bijlage 3 – Aanbestedingsstukken en is ingediend in de Inschrijving van Inschrijver.
- B. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen de abonnement SaaS-diensten worden aangepast indien het aantal gebruikers toeneemt of afneemt. De aanpassing

van de kosten geschiedt conform de staffels en bijbehorende tarieven die staan omschreven in Bijlage 3 – Aanbestedingsstukken en is ingediend in de Inschrijving van Inschrijver.

- C. Wijzigingen in de SaaS-diensten als gevolg van een verandering in het aantal gebruikers worden maandelijks doorgevoerd. De aangepaste abonnementsprijzen voor SaaS-diensten worden berekend op basis van de werkelijke afname en met inachtneming van de staffelkortingen. Wederpartij factureert Opdrachtgever voor het aangepaste bedrag in de eerstvolgende factureringsperiode.

7.2 Indexering

1. Jaarlijkse Aanpassing van Uurtarieven en Doorlopende Vergoedingen

Leverancier is gerechtigd om per 1 januari van ieder jaar, met ingang van 1 januari 2027, de overeengekomen uurtarieven en doorlopende vergoedingen aan te passen. Deze aanpassing moet minimaal twee (2) maand voor de ingangsdatum schriftelijk aan Opdrachtgever worden aangekondigd.

2. Maximale Stijging Gebaseerd op CBS Index

De stijging van de tarieven is gelimiteerd tot de stijging van het laatste door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer voor dienstenprijzen in de commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), voor groep J62 (informatiediensten) of, indien van toepassing, J6202 (softwareconsultancy en -levering). Indien een stijging wordt doorgevoerd, wordt deze berekend op basis van het verschil tussen het cijfer van het meest recente volledige kalenderjaar en het cijfer van het jaar daarvoor.

Rekenvoorbeeld: Stel dat de prijsindex voor J6202 in 2026 gemiddeld 105,0 bedraagt en in 2025 gemiddeld 102,0. Dan is de stijging:

$$\text{Indexeringspercentage} = \left(\frac{105,0 - 102,0}{102,0} \right) \times 100\% = 2,94\%$$

Dit betekent dat de tarieven per 1 januari 2027 met maximaal 2,94% mogen worden verhoogd. Als het uurtarief voor een dienst €100,- excl. BTW bedraagt, wordt het nieuwe tarief in 2027: **Nieuw tarief = 100 × 1,0294 = €102,94**

Doorberekening van Prijsstijging Derden-programmatuur

- A. **Aantoonbare Prijsstijgingen:** Leverancier is voorts gerechtigd om aantoonbare prijsstijgingen van **Derden-programmatuur** door te belasten aan Opdrachtgever, mits deze stijgingen ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs nog niet voorzienbaar waren. Leverancier zal Opdrachtgever schriftelijk informeren over dergelijke prijsstijgingen.
- B. **Verlaging van Prijzen Derden-programmatuur:** Indien de prijzen van Derden-programmatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst dalen, is Leverancier verplicht om de verlaagde prijs door te berekenen aan Opdrachtgever, zodat de actuele (verlaagde) prijs in rekening wordt gebracht.

7.3 <OPTIONEEL- Het al dan niet toepassen van en de eventuele invulling van Artikel 7.3 zal mede tot stand komen op basis van Inschrijving van Inschrijver.

bij een Overeenkomst van Onderhoud> Indien de Prestatie als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Wederpartij niet voldoet aan de Service levels, vindt korting plaats op de Vergoeding overeenkomstig onderstaande tabel:

Service levels	Norm	Korting
<service level1>	<norm>	<korting>
<service level2>	<norm>	<korting>

8. Facturering, verschuldigheid en betaling

8.1 Een factuur dient de volgende gegevens te bevatten:

Nictiz
Oude Middenweg 55
2491 AC Den Haag
Nederland

E-mail voor facturatie (indien digitaal indienen mogelijk is):

XXXX@nictiz.nl

Hierbij moet de factuur duidelijk zijn voorzien van het volgende:

- Referentie/inkoopnummer zoals vermeld in de opdrachtbevestiging.
- Specificatie van de geleverde diensten en/of producten.
- Datum en nummer van de factuur.
- Bankrekeningnummer en bedrijfsgegevens van Wederpartij.
- BTW-bedrag en het totale factuurbedrag inclusief BTW.

Opdrachtgever verwacht de factuur in overeenstemming met de facturatievoorschriften uit de ARBIT-2022, tenzij hierover anders is overeengekomen in de Nota van Inlichtingen of Bijlagen bij de Overeenkomst

8.2 In afwijking van de eerste volzin van artikel 11.1 van de ARBIT-2022 betaalt Opdrachtgever de doorlopende vergoeding voor Onderhoud en/of clouddienstverlening maandelijks achteraf, na verrichting van de diensten, overeenkomstig het bepaalde in artikel 8.1.

8.3 Voor projectmatige dienstverlening factureert Wederpartij maandelijks achteraf op basis van de daadwerkelijk bestede uren en de juiste uitvoering van de werkzaamheden. Van het gefactureerde bedrag wordt 15% door Opdrachtgever ingehouden, welk bedrag pas na integrale Acceptatie van de totale Prestatie door Opdrachtgever zal worden vrijgegeven.

9 Verzekering

9.1 De Inschrijver dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Opdracht.

9.2 ~~In afwijking van de artikelen 12 en 13 artikel 29 van de ARBIT 2022 dient Inschrijver minimaal verzekerd te zijn voor de volgende bedragen:~~

- ~~• Een minimale dekking van € 1.250.000,- per gebeurtenis; en~~
- ~~• Een minimale dekking van € 2.500.000,- per kalenderjaar.~~

In afwijking van de artikelen 29 van de ARBIT 2022 dient Inschrijver minimaal verzekerd te zijn voor de volgende bedragen:

- € 1.250.000,- per gebeurtenis; en
- € 2.500.000,- per kalenderjaar.

9.3 Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaart de Inschrijver dat de verzekering zal worden gehandhaafd voor ten minste de in artikel 9.2 genoemde bedragen gedurende de contractperiode.

10. Algemene en bijzondere voorwaarden

10.1 De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, is uitgesloten.

10.2 In afwijking van artikel 10.1 en onverminderd het bepaalde in artikel 2.2, zijn tevens de licentievoorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden van toepassing indien en voor zover:

- de toepasselijkheid daarvan niet in het Programma van Eisen is uitgesloten;

- Wederpartij (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Inschrijving is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en;
- het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en;
- Wederpartij kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaard.

10.3 Een exemplaar van de in artikel 10.2 bedoelde licentievoorwaarden is bij de Overeenkomst gevoegd.

11. Overige bepalingen

11.1 De gegevens worden in de door Opdrachtgever aangegeven vorm en op de door Opdrachtgever aangegeven wijze terugbezorgd.

11.2 Bij (voortijdige) beëindiging van de Overeenkomst geldt, in aanvulling op artikel 32 van de ARBIT 2022, het bepaalde in de Bijlage 6 - Eliteregeling.

11.3 Het is Wederpartij niet toegestaan het aangeboden personeel tot volledige ingebruikname van de Prestatie te vervangen. Vervanging van het aangeboden personeel is alleen toegestaan bij uitdiensttreding of langdurige ziekte. Wederpartij zal in een voorkomend geval de Opdrachtgever hierover schriftelijk informeren.

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud door:

OPDRACHTGEVER

WEDERPARTIJ

Naam: <naam>

Naam: <naam>

Handtekening:

Handtekening:

Datum:

Datum:

Bijlage 1 Verwerkersovereenkomst

De Verwerkersovereenkomst is als Bijlage H – Verwerkersovereenkomst aan de Aanbestedingsstukken toegevoegd.

Bijlage 2 Contactpersonen

Opdrachtgever

De <functie>, thans <naam> is bevoegd Opdrachtgever te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst.

Wederpartij

De <functie>, thans <naam> is bevoegd Wederpartij te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst.

Bijlage 3 - Aanbestedingsstukken

De Aanbestedingsstukken zijn separaat gepubliceerd op het Aanbestedingsplatform.

Bijlage 4 - Service level agreement (SLA)

De SLA zal mede tot stand komen op basis van de inschrijving van Inschrijver.

De SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst van Onderhoud en normeert het overeengekomen dienstverleningsniveau. Voor een goede aansluiting van de SLA op de Voorwaarden is vereist dat de voor de Prestatie belangrijkste service levels worden opgenomen in de Overeenkomst. Belangrijke Service levels zijn tenminste die op grond waarvan een korting op de Vergoeding wordt ingehouden overeenkomstig artikel 7.3. Tenslotte dienen de onderstaande begrippen uit artikel 68 van de ARBIT-2022 te worden gebruikt in de SLA:

Beschikbaarheid: de periode dat de Prestatie vrij van Gebreken is.

Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Wederpartij van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Wederpartij anderszins bekend zijn geworden.

Functiehersteltijd: de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Wederpartij wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.

Innovatief Onderhoud: het beschikbaar stellen door Wederpartij aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie.

Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Wederpartij ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.

Reactietijd: de tijd waarbinnen Personeel van Wederpartij op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.

Service levels: ten aanzien van de uitvoering van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst vastgelegde eisen.

Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode.

Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.

Bijlage 5 - Acceptatieprocedure

Onverminderd het bepaalde in de Overeenkomst en ter nadere uitwerking van artikel 6 van deze Overeenkomst vindt Acceptatie van de Prestatie of onderdelen daarvan als volgt plaats:

- Conform een testplan (zodat Opdrachtgever kan voorzien wanneer en wat er getest moeten worden) stelt Wederpartij de Opdrachtgever tijdig schriftelijk op de hoogte van de Oplevering van de Prestatie of een onderdeel daarvan met het verzoek een acceptatietest uit te voeren. Opdrachtgever zal tijdig schriftelijk bevestigen dat zij een aanvang neemt met accepteren. Indien na schriftelijke aanmaning door Wederpartij de Opdrachtgever niet binnen een redelijke termijn overgaat tot accepteren dan wordt de Prestatie of onderdelen daarvan geacht te zijn geaccepteerd. Operationele ingebruikname betekent niet automatisch dat Opdrachtgever de Prestatie of onderdelen daarvan heeft geaccepteerd.
- Voor Oplevering komen partijen de acceptatiecriteria overeen om vast te stellen of de Prestatie aan de in het Beschrijvend document en eisen en gehonoreerde wensen voldoet. Deze criteria zullen minimaal hetgeen in het Beschrijvend document en Programma van eisen is vermeld, dan wel tijdens de uitvoering van de overeenkomst overeengekomen eisen en gehonoreerde wensen, omvatten.
- Voorafgaand aan Oplevering heeft Wederpartij de Prestatie of een onderdeel daarvan reeds aan een eigen test onderworpen zodanig dat het systeem bij het doorlopen van een normale procesgang geen fouten meer geeft waardoor een verdere test niet mogelijk is. Wederpartij levert hiervan een testverslag mee.
- Binnen een 30 dagen na Oplevering zal Opdrachtgever een acceptatietest (laten) hebben verricht(en) en stelt hij een testverslag op en zendt dat ondertekend aan Wederpartij. In het testverslag worden eventuele geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de acceptatiecriteria vastgelegd. Daarnaast legt de Opdrachtgever vast of de Prestatie of een onderdeel daarvan goedgekeurd of afgekeurd is (op basis van de acceptatiecriteria). Indien blijkt dat de eigen test van de Wederpartij als bedoeld in vorige punt niet goed of volledig is uitgevoerd kan de Opdrachtgever de acceptatietest voortijdig beëindigen waarna de Wederpartij de eigen test opnieuw zal uitvoeren.
- Indien Opdrachtgever de Prestatie of een onderdeel daarvan goedkeurt, geldt de datum van ondertekening van het testverslag als datum van Acceptatie.
- Indien Opdrachtgever de Prestatie of een onderdeel daarvan niet bij eerste uitvoering van de acceptatietest goedkeurt zal hij deze test binnen 20 dagen na nieuwe Oplevering geheel of gedeeltelijk herhalen. In een aanvullend testverslag legt Opdrachtgever vast of de bij de eerste test geconstateerde afwijkingen/ gebreken zijn verholpen en of hij de Prestatie of een onderdeel daarvan thans wel goedkeurt en of er geen nieuwe afwijkingen/ gebreken zijn geconstateerd.
- Indien Opdrachtgever de Prestatie of een onderdeel daarvan afkeurt, herstelt Wederpartij de geconstateerde afwijkingen voor eigen rekening binnen 30 kalenderdagen die ingaan op de datum van ondertekening van het testverslag. Indien Wederpartij daaraan niet voldoet, mag Opdrachtgever de afwijkingen na voorafgaande mededeling (waarin een redelijke termijn gegeven wordt alsnog de afwijkingen te verhelpen) aan Wederpartij voor diens rekening zelf verhelpen of door een derde laten verhelpen. Wederpartij verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn volledige medewerking onder meer door de daarvoor noodzakelijke informatie op diens eerste verzoek aan Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een afwijking om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Wederpartij voor de Prestatie of een onderdeel daarvan, geheel onverlet.
- Indien Opdrachtgever de Prestatie of een onderdeel daarvan na de tweede acceptatietest opnieuw afkeurt, is Wederpartij als gevolg daarvan automatisch in verzuim. Opdrachtgever kan de Overeenkomst in dat geval met onmiddellijke ingang buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.

- Eventuele verschillende deelacceptaties houden niet automatisch in dat het geheel ook geaccepteerd is. Nieuwe Opleveringen zullen waar mogelijk ook in samenhang met eerdere Opleveringen worden getest. Wederpartij zal ook melden wanneer het geheel is opgeleverd. Wederpartij zal bij Oplevering van de gehele Prestatie een integrale acceptatietest uitvoeren conform de hierboven beschreven procedure.

Bijlage 6 - Exitregeling

Artikel 1. Doel van de exitregeling

Deze Exitregeling heeft tot doel de continuïteit van de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever (Nictiz) te waarborgen bij beëindiging van de Overeenkomst met Wederpartij. In het geval van beëindiging, om welke reden dan ook, zorgt Wederpartij voor een ordelijke en volledige overdracht van de ERP-oplossing, de gegevens, en overige relevante informatie, zodat Opdrachtgever de bedrijfsprocessen kan voortzetten, eventueel met een andere dienstverlener.

Artikel 2. Overdracht van data en systemen

De gegevens worden als volgt terugbezorgd:

1. Datamigratie en formaat
 - De wederpartij (leverancier) draagt zorg voor de volledige overdracht van alle door de opdrachtgever ingevoerde en gegenereerde gegevens in een gangbaar, leesbaar en open dataformaat, zoals CSV, XML of JSON. Bij deze overdracht wordt expliciet rekening gehouden met het behoud van onderlinge relaties tussen data-elementen, zodat de integriteit van de gegevens gewaarborgd blijft. De personeels- en financiële gegevens, inclusief historische data, worden eveneens overgedragen in een formaat dat geschikt is voor import in een nieuw systeem van de opdrachtgever. De export van alle relevante databronnen vindt plaats in overeenstemming met de beveiligingsmaatregelen, zoals vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst.
2. Anonimisering en verwijdering van persoonsgegevens
 - Op verzoek van de opdrachtgever dient de wederpartij persoonsgegevens na de datamigratie te anonimiseren of te verwijderen, overeenkomstig de geldende AVG-regelgeving. Dit geldt ook voor persoonsgegevens die aanwezig zijn in test- en acceptatieomgevingen, welke geanonimiseerd of verwijderd moeten worden vóór de beëindiging van de dienstverlening, zodat naleving van privacywetgeving wordt gegarandeerd.
3. Overdracht van documentatie
 - Alle gegevens worden terugbezorgd in een machineleesbaar en algemeen gangbaar formaat (zoals CSV, XML of JSON) om de toegankelijkheid en herbruikbaarheid te waarborgen. Documenten, zoals rapportages en technische documentatie, worden in PDF/A-formaat aangeleverd voor langdurige leesbaarheid. Eventuele broncode wordt aangeleverd in de relevante programmeertaal (bijvoorbeeld .java voor Java, .py voor Python, .js voor JavaScript), inclusief alle project- en configuratiebestanden die nodig zijn voor een adequaat hergebruik.
4. Wijze van terugbezorging inclusief beveiligingsmaatregelen
 - Alle gegevensbestanden worden versleuteld met minimaal AES-256 encryptie om de vertrouwelijkheid tijdens overdracht te waarborgen. De encryptiesleutel wordt via een beveiligd kanaal, zoals SMS of een aparte e-mail, afzonderlijk verzonden. De overdracht zelf vindt plaats via een beveiligde SFTP-server, waarbij alleen bevoegde gebruikers van de opdrachtgever toegang krijgen. De SFTP-server vereist authenticatie met unieke inloggegevens en tweefactorauthenticatie (2FA). Indien overdracht via SFTP niet mogelijk is, kan, indien overeengekomen, gebruik worden gemaakt van een beveiligde cloudopslag, zoals SharePoint, mits deze voldoet aan ISO 27001-normen en beschikt over strikt toegangsbeheer en logregistratie.
5. Logging en verificatie
 - De wederpartij houdt een logboek bij van alle toegangspogingen en overdrachten van gegevens tijdens de terugbezorging. Dit logboek kan desgevraagd aan de opdrachtgever worden overlegd ter verificatie, zodat de integriteit en veiligheid van het overdrachtsproces transparant en controleerbaar zijn.

Artikel 3. Behoud en Toegang tot Data

1. Toegang tot data en systemen
 - Wederpartij biedt Opdrachtgever na beëindiging van de overeenkomst toegang tot de ERP-oplossing in een leesmodus (archiefmodus). Hierdoor kan Opdrachtgever

indien nodig data raadplegen of overdragen zonder verstoringen in de bedrijfsvoering.

- Indien toegang tot het systeem in archiefmodus niet mogelijk is, zorgt Wederpartij voor een alternatieve oplossing waarmee Opdrachtgever toegang behoudt tot de data.
- 2. Inzage in logging en audit Trails
 - Wederpartij stelt een overzicht beschikbaar van alle logging en audit trails die nodig zijn voor compliance-doeleinden, zoals vastgelegd in de ARBIT 2022. Dit omvat alle loggegevens met betrekking tot wijzigingen in personeelsdata, projectdata, financiële data, en gebruikersactiviteit.
 - De logging dient audit-proof te zijn en moet aantonen wie, wanneer en welke wijzigingen heeft doorgevoerd in kritieke data en processen.

Artikel 4. Ondersteuning en kennisoverdracht

1. Kennisoverdracht
 - Wederpartij stelt minimaal een ervaren projectleider en supportteam beschikbaar voor het beantwoorden van vragen en het oplossen van eventuele problemen die zich tijdens de exitperiode voordoen.
2. Beschikbaarheid van Support
 - Wederpartij biedt ondersteuning tijdens kantooruren en op afroep buiten kantooruren indien nodig voor de uitvoering van de exitregeling. Dit omvat technische assistentie bij datamigratie, uitleg van documentatie, en hulp bij het overzetten van functionaliteiten en workflows naar een nieuw systeem.

Artikel 5. Verwijdering en teruglevering van middelen

1. Verwijdering van Gegevens uit Wederpartij-systemen
 - Na afronding van de exitactiviteiten, en na schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever, verwijdt Wederpartij alle data van Opdrachtgever uit haar systemen. Dit geldt ook voor back-ups, testdata en logginggegevens, tenzij anders overeengekomen voor compliance- en auditdoeleinden.
2. Teruggave van Gebruikersrechten en Licenties
 - Alle licenties en gebruikersrechten die voor Opdrachtgever zijn ingesteld, worden per beëindigingsdatum beëindigd of, indien nodig, aangepast naar leesmodus. Wederpartij zorgt voor een overzicht van alle nog actieve accounts en beëindigt deze na schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever.

Artikel 6. Vergoedingen en kosten van exitwerkzaamheden

1. Kosten voor Standaard exitwerkzaamheden
 - De standaard exitwerkzaamheden zoals beschreven in deze exitregeling, zijn inbegrepen in de reguliere vergoedingen van de Overeenkomst. Hierover worden geen extra kosten in rekening gebracht.
2. Kosten voor Aanvullende exitwerkzaamheden
 - Indien Opdrachtgever specifieke, aanvullende eisen heeft die buiten de standaard exitactiviteiten vallen, worden de kosten hiervoor vooraf overeengekomen **en schriftelijk vastgelegd in een addendum bij deze overeenkomst.**

Artikel 7. Duur van de exitperiode

1. Exitperiode
 - De exitperiode vangt aan op het moment van de formele beëindiging van de Overeenkomst en duurt maximaal zes (6) maanden, tenzij anders overeengekomen tussen Partijen.
 - Gedurende deze periode blijven de afspraken over beschikbaarheid, ondersteuning, en toegang tot data zoals hierboven vastgelegd van kracht.
2. Evaluatie van de Exitprocedure
 - Na afloop van de exitperiode vindt een evaluatie plaats tussen Partijen. Eventuele openstaande punten of onvolledige overdrachten worden hierin besproken en opgelost binnen een overeengekomen termijn.

Acceptatie

Deze exitregeling is een integraal onderdeel van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever (Nictiz) en Wederpartij. Door ondertekening van de Overeenkomst bevestigen beide Partijen dat zij de voorwaarden van deze exitregeling aanvaarden en zullen naleven.