

Bijlage L - Overeenkomst (concept)

‘Enterprise Service Management Applicatie’ (ESMA)

Versie	2
Datum	10-4-2025

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

Annexen

- Annex 1: Aanbestedingsstukken van EA2023004**
- Annex 2: Inschrijving op de Aanbestedingsstukken door de Opdrachtnemer**
- Annex 3: Verwerkersovereenkomst**
- Annex 4: Dossier Financiële Afspraken**
- Annex 5: Dossier Afspraken en Procedures**
- Annex 6: SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA**
- Annex 7: Projectplan ESMA**
- Annex 8: Gebruikersvoorwaarden / EULA softwareleverancier (indien van toepassing)**
- Annex 9: Service Level Agreement**

ONDERGETEKENDEN:

- (1) **De Sociale Verzekeringsbank (SVB)**, rechtspersoonlijkheid bezittend krachtens artikel 3 lid 2 Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, gevestigd te Amstelveen aan de Van Heuven Goedhartlaan 1 (1181 KJ), hierin rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer drs. S.T. Sibma, Voorzitter Raad van Bestuur (“**SVB**”),
- en
- (2) [**Naam Opdrachtnemer**], een [**rechtspersoon**] statutair gevestigd te [**plaats**] en kantoorhoudend te ([**postcode**]) [**plaats**] te [**adres**], ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer [nummer] (“**Opdrachtnemer**”);

hierna gezamenlijk te noemen de “**Partijen**” en afzonderlijk de “**Partij**”.

OVERWEGENDE DAT:

- (A) De SVB een zelfstandig bestuursorgaan is dat is belast met de uitvoering van sociale zekerheid in Nederland; de hoofdopdrachtgever van de SVB is het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, maar de SVB werkt ook voor andere opdrachtgevers, zoals het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
- (A) de SVB een Europese openbare aanbestedingsprocedure met nummer EA2023004 conform artikel 2.26 van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 heeft uitgeschreven voor het sluiten van een overeenkomst voor het afnemen van diensten waarmee Enterprise Service Management processen worden ondersteund;
- (B) Opdrachtnemer naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure in aanmerking komt voor het aangaan van een overeenkomst, aangezien Opdrachtnemer voldoet aan alle door SVB gestelde eisen, heeft ingestemd met die eisen, en de inschrijving van de Opdrachtnemer in aanmerking kwam voor Gunning op basis van beste prijs kwaliteit verhouding;
- (C) Partijen zijn het hiernavolgende overeengekomen voor het uitvoeren van de Opdracht.

KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

1. Definities

- 1.1.1 1.1 **Definities.** In de Overeenkomst hebben termen met een hoofdletter de betekenis die daaraan is toegekend in dit artikel 1.1 en/of in de Aanbestedingsstukken. Voor zover er discrepantie bestaat tussen de hierboven genoemde definities en definities in de Aanbestedingsstukken geldt het gestelde in deze Overeenkomst.
- 1.1.2 “**Annex**”: een aanhangsel bij de Overeenkomst dat daar na ondertekening door partijen onderdeel van uitmaakt.
- 1.1.3 “**Ingangsdatum**”: 1 juli 2025.
- 1.1.4 “**Wijzigingsprocedure**”: de procedure voor de verwerking van wijzigingen, zoals uiteengezet in artikel 13 hierna van deze Overeenkomst.
- 1.2 **Interpretatie.** In deze Overeenkomst:

- 1.2.1 zijn, tenzij de context anders vereist, (i) alle verwijzingen naar een bepaald artikel een verwijzing naar dat artikel in die overeenkomst, (ii) alle verwijzingen naar Annexen een verwijzing naar een Annex bij die overeenkomst, (iii) alle verwijzingen naar paragrafen een verwijzing naar een paragraaf in een Annex;
- 1.2.2 dienen de inhoudsopgave en de koppen het gemak en worden bij de interpretatie van die overeenkomst genegeerd;
- 1.2.3 omvatten woorden in het enkelvoud het meervoud en vice versa;
- 1.2.4 verwijzingen naar deze Overeenkomst omvatten tevens alle Annexen;
- 1.2.5 omvat een verwijzing naar een wettelijke bepaling een verwijzing naar de wettelijke bepaling zoals die van tijd tot tijd wordt gewijzigd, ook na de ondertekeningsdatum, en elke ondergeschikte wetgeving die op grond van de wettelijke bepaling voor of na de Ondertekeningsdatum is gemaakt, en naar eventuele opvolgende wettelijke bepalingen na de Ondertekeningsdatum;
- 1.2.6 dienen de woorden "omvatten" of "inclusief" zonder beperking tot (het algemene karakter van) de voorgaande woorden te worden uitgelegd;
- 1.2.7 zijn in geval van enig uitlegprobleem het Nederlands Burgerlijk Wetboek en de Nederlandse jurisprudentie van toepassing.

2 Structur en voorrang

2.1 **Structuur.** De Overeenkomst bevat de toepasselijke juridische bepalingen en regelt de contractuele relatie tussen de Partijen als volgt:

- De bepalingen in het lichaam van deze Overeenkomst en de SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA (**Annex 6**) zijn van toepassing op de gehele uitvoering van de Opdracht. **Naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen zijn Partijen op Bijlage M - SVB Inkoopvoorwaarden de volgende afwijkende afspraken overeengekomen:**
 - a) Artikel 4.5 wordt als volgt uitgebreid: "Partijen komen nader overeen hoe Opdrachtnemer SVB, in algemene zin, periodiek en schriftelijk op de hoogte zal houden van de voortgang van de (levering van de) Prestatie. Door middel van dergelijke rapportages binnen overeengekomen periodes, zal Opdrachtnemer SVB inzicht bieden in de door hem in de betrokken periode verrichte werkzaamheden en het aantal bestede uren en kosten."
 - b) Artikel 5.2.2 komt te vervallen.
 - c) In artikel 5.2.4 wordt als volgt aangepast. "Het recht om de Programmatuur en Apparatuur zonder enige beperking met betrekking tot locatie of apparatuur, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen; en"
 - d) Artikel 7.9 wordt als volgt aangepast: "Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik kan maken van zaken die eigendom zijn van de SVB, en die zaken voor dat doel aan Opdrachtnemer in bruikleen geven. Aan deze bruikleen kan de SVB voorwaarden verbinden, die vooraf met Opdrachtnemer zullen worden gedeeld."
 - e) Artikel 16.1.3 wordt als volgt aangepast: Hij, voor de duur van 12 maanden na Acceptatie, eventuele nieuw door de SVB ontdekte Gebreken binnen redelijke termijn voor zijn eigen rekening zal herstellen (al dan niet door vervanging, naar gelang de aard

van de Prestatie en met goedkeuring van de SVB). Deze garantie laat eventuele verdergaande en parallel lopende verplichtingen tot Onderhoud die partijen zijn overeengekomen onverlet

- f) Artikel 16.1.4 wordt als volgt uitgebreid: “De voorwaarden met betrekking tot onderhoudstermijnen zoals overeengekomen in de Service Level Agreement prevaleren boven dit artikel.”
- g) Artikel 17.1 & 17.2 komen te vervallen.
- h) Artikel 28.1 wordt als volgt aangepast: “Onverlet zijn rechten om tegen het einde van de Overeenkomst (of een bepaalde termijn daarvan) op te zeggen, is de SVB te allen tijde gerechtigd de Overeenkomst tussentijds door middel van een aangetekend schrijven op te zeggen om welke reden ook met 6 maanden opzegtermijn voor zover partijen in de Overeenkomst daarvoor een opzegvergoeding zijn overeengekomen. Indien de SVB de Overeenkomst opzegt, is hij Opdrachtnemer geen andere vergoeding verschuldigd dan de voornoemde opzegvergoeding. Voor zover er niet uitdrukkelijk een opzegvergoeding is afgesproken in de Overeenkomst, heeft de SVB niet het recht om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen.”
- i) Artikel 29.2.3 wordt als volgt aangepast: "De zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van de andere partij ingrijpend wijzigt en het daardoor redelijkerwijs voorzienbaar is dat die partij niet langer aan zijn verplichtingen zal kunnen blijven voldoen".
- j) Artikel 29.4.2 wordt als volgt aangepast: “Alle door Opdrachtnemer in redelijkheid gemaakte onkosten in verband met de uitvoering van de Overeenkomst waarmee de SVB voor ontbinding al mee had ingestemd; en”
- k) Artikel 33 wordt als volgt uitgebreid met: “Personeel van een partij of van een derde partij krijgt geen inzage in Vertrouwelijke Informatie van de andere partij, tenzij dat personeel ook gebonden is aan een redelijkerwijs qua beschermingsomvang vergelijkbare geheimhoudingsverplichting en het redelijkerwijs noodzakelijk is voor dat personeel voor de uitvoering van de Overeenkomst om inzage te krijgen in de Vertrouwelijke Informatie. Hetzelfde geldt voor personeel van derde partijen, wanneer het voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is om Vertrouwelijke Informatie met die derde partij te delen. De opdrachtnemer blijft richting volledig aansprakelijk voor nakoming van de Overeenkomst. Opdrachtnemer blijft aansprakelijk voor gedragingen van Derden en/of gelieerde ondernemingen.”
- l) Artikel 33.1.1 wordt als volgt aangepast: “Personeel van een partij of van een derde partij krijgt geen inzage in Vertrouwelijke Informatie van de andere partij, tenzij dat personeel ook gebonden is aan een redelijkerwijs vergelijkbare qua beschermingsomvang geheimhoudingsverplichting en het redelijkerwijs noodzakelijk is voor dat personeel voor de uitvoering van de Overeenkomst om inzage te krijgen in de Vertrouwelijke Informatie. Hetzelfde geldt voor personeel van derde partijen, wanneer het voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is om Vertrouwelijke Informatie met die derde partij te delen.”
- m) Artikel 33.3 wordt als volgt aangepast: “Indien een partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en/of de gevolgen van een schending van de geheimhoudingsplicht van artikel 33.3 te beperken, is deze partij aan

de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 5.000 per dag dat dit voortduurt, met een maximum van € 25.000."

- n) Artikel 37.1 wordt als volgt uitgebreid: "De SVB zal Opdrachtnemer hiervan voortijdig op de hoogte zal stellen met een termijn van ten minste zes maanden."
 - o) Artikel 45.1 wordt als volgt uitgebreid: "Een eigendomst overdracht van het in bedoelde in dit artikel vindt plaats nadat de SVB aan de op hen rustende betalingsverplichting heeft voldaan."
 - p) Artikel 49.6 wordt als volgt aangepast: "Voor zover achteraf blijkt dat een door de SVB gemeld Gebrek of andersoortige verstoring van Programmatuur of Apparatuur niet aan Opdrachtnemer toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd om de kosten van dergelijk herstel in rekening te brengen bij de SVB op basis van een marktconforme vergoeding. Gebreken die gedurende de garantieperiode geconstateerd worden, worden geacht toerekenbaar te zijn aan Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtnemer bewijst dat deze niet aan hem toerekenbaar zijn."
 - q) Artikel 54.1 wordt als volgt aangepast: "Indien Opdrachtnemer niet, onvolledig of niet tijdig voldoet na een door partijen afgesproken herstelperiode, is de SVB, onverminderd haar verdere rechten, gerechtigd het Onderhoud of enig onderdeel daarvan na voorafgaande schriftelijk kennisgeving op kosten van Opdrachtnemer hetzij zelf, hetzij door derden te doen laten verrichten. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. In dat geval is Opdrachtnemer tevens verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken."
 - r) Hoofdstuk 2 (Aanschaf van Apparatuur) is niet van toepassing op deze Overeenkomst.
 - s) De bepalingen in hoofdstuk 3 regelen de afspraken indien de Overeenkomst - ook op later moment - niet voorziet in afspraken inzake maatwerk.
- De bepalingen in de Verwerkersovereenkomst (**Annex 3**) zijn van toepassing op het verwerken van persoonsgegevens in het kader van de gehele uitvoering van de Opdracht;
 - De bepalingen in de Gebruikersvoorwaarden / EULA softwareleverancier, indien van toepassing (**Annex 8**) zijn enkel van toepassing voor dat deel van de Opdracht dat softwarelicenties/SaaS-diensten betreft en enkel indien en voor zover hiervan niet is afgeweken in de hoger gerangschikte documenten zoals opgenomen in artikel 2.2 hierna. Deze Gebruikersvoorwaarden dienen bij de Inschrijving of bij voorlopige Gunning kenbaar te zijn gemaakt bij en vastgelegd te zijn door de SVB;
 - De bepalingen in de Service Level Agreement (**Annex 9**) zijn van toepassing op het leveren van de Oplossing door Opdrachtnemer vanaf het moment waarop de Oplossing in gebruik wordt genomen door de SVB tot het einde van een retransitie, en enkel indien en voor zover hiervan niet is afgeweken in de hoger gerangschikte documenten zoals opgenomen in artikel 2.2 hierna.

2.2 **Voorrang.** In geval van een tegenstrijdigheid of dubbelzinnigheid binnen de voorwaarden van de Overeenkomst, geldt de onderstaande volgorde:

- 2) het lichaam van deze Overeenkomst;
- 3) de Annexen bij de Overeenkomst als volgt:
 - Annex 1: Aanbestedingsstukken van EA2023004
 - Annex 2: Inschrijving op de Aanbestedingsstukken door de Opdrachtnemer

- Annex 3: Verwerkersovereenkomst
- Annex 4: Dossier Financiële Afspraken
- Annex 5: Dossier Afspraken en Procedures
- Annex 6: SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA
- Annex 7: Projectplan ESMA
- Annex 8: Gebruikersvoorwaarden / EULA softwareleverancier (indien van toepassing)
- Annex 9: Service Level Agreement

In lager gerangschikte documenten zullen geen rechten en verplichtingen over en weer kunnen worden opgelegd die afwijken van de rechten en verplichtingen over en weer die in hoger gerangschikte documenten zijn vastgelegd, tenzij dit expliciet is bepaald met een verwijzing naar de relevante bepaling in het hoger gerangschikte document waarvan expliciet wordt afgeweken.

3 Looptijd

- 3.1 **Ingangsdatum en initiële looptijd.** Deze Overeenkomst treedt in werking op de Ingangsdatum en eindigt van rechtswege 5 jaar na de dag van de Ingangsdatum, tenzij deze wordt verlengd in overeenstemming met het bepaalde in artikel 3.2 hierna.
- 3.2 **Verlengingen.** Enkel de SVB kan de Overeenkomst onder gelijkblijvende en gelijklopende voorwaarden verlengen met twee (2) maal de periode van twee (2) jaar en één (1) maal de periode van één (1) jaar. Indien de SVB van dit recht gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk 3 (drie) maanden voor het einde van de in artikel 3.1 hiervoor bedoelde looptijd schriftelijk mededeling aan Opdrachtnemer.

4 Voorwerp van de Overeenkomst

- 4.1 **Doelstelling.** De doelstelling van deze Overeenkomst wordt nader omschreven in de Aanbestedingsstukken (**Annex 1**) alsmede de Inschrijving van Opdrachtnemer (**Annex 2**), waarbij samengevat het doel ziet op de afname van een Dienstverlening waarmee ESMA-processen beter worden ondersteund en efficiënter worden uitgevoerd, en deze kan meebewegen met toekomstige ontwikkelingen en veranderende behoeften van de SVB.
- 4.2 **Onderzoek- en informatieverplichting.** Ter bepaling van het door SVB met de Oplossing beoogde gebruik heeft Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:

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

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

- 4.3 **Niveau van de Dienstverlening.** Opdrachtnemer zal de Dienstverlening uitvoeren met de nodige zorgvuldigheid en in overeenstemming met de overeengekomen regelingen en

procedures en, meer in het algemeen, haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst in overeenstemming met de Industriestandaarden, de toepasselijke wet- en regelgeving en, indien van toepassing, de overeengekomen Service Levels.

- 4.4 **Aard van de verbintenissen.** Alle verplichtingen van Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst hebben te gelden als inspanningsverplichtingen, tenzij uit een eis of verplichting een garantie benoemd als ofwel een garantie of een resultaatsverplichting voortvloeit.

5 Implementatie

- 5.1 **Projectplan ESMA.** De Implementatie geschiedt volgens een nader in overleg vast te stellen Projectplan ESMA. De SVB kan in redelijkheid aanpassingen en/of aanvulling voorstellen die Opdrachtnemer daarin dient te verwerken. Opdrachtnemer garandeert om binnen acht (8) weken na ondertekening, het Projectplan ESMA te finaliseren. Opdrachtnemer zal de Implementatie realiseren binnen het gestelde in het Projectplan, c.q. de Inschrijving, genoemde termijnen en budgetten. Opdrachtnemer is bij de Implementatie verantwoordelijk voor het tijdig ter beschikking stellen van voldoende deskundig personeel, zoals nader uitgewerkt in het Projectplan.

- 5.2 **Implementatie.** Binnen de Implementatie zal Opdrachtnemer onder zijn verantwoordelijkheid de Programmatuur voorafgaand aan het gebruik daarvan door de SVB inrichten en configureren conform de overeengekomen eisen en specificaties. De verplichtingen van Opdrachtnemer binnen de Implementatie omvatten onder meer:

- a) het inrichten, parameteriseren en/of configureren van de Programmatuur conform de eisen en specificaties, zoals uiteengezet in de Aanbestedingsstukken (**Annex 1**).
- b) ervoor zorgdragen dat de Programmatuur technisch kan worden gekoppeld met alle omgevingen en applicaties van de SVB die zijn genoemd in de Aanbestedingsstukken (**Annex 1**).
- c) ervoor zorgdragen dat de Programmatuur door Opdrachtnemer zelf in overeenstemming met de Industriestandaarden is getest, dat de resultaten van deze test(en) tijdig vóór installatie aan de SVB zijn voorgelegd. De SVB is verplicht aan Opdrachtnemer de noodzakelijke bijstand te verlenen voor het ontwikkelen van geschikte testdata.

6 Transitie

- 6.1 **Projectplan ESMA.** De Transitie wordt beschreven als onderdeel van en uitgevoerd conform het Projectplan ESMA.
- 6.2 **Transitie.** Na afloop van de Implementatie en de Test- en Acceptatiefase en na het uitvoeren van een privacy impact assessment ("PIA") start de Transitie op grond van het Projectplan ESMA. Partijen zullen de uitkomsten van deze PIA verwerken in het Projectplan ESMA en bepalen in gezamenlijkheid de concrete acties en de deadlines die daaraan door de SVB wordt gekoppeld.
- 6.3 **Verantwoordelijkheden.** De verplichtingen en verantwoordelijkheden van Partijen voor de Transitie zijn uiteengezet in de Aanbestedingsstukken en in de door Opdrachtnemer ingediende Inschrijving.

7 **Optimalisatie en Uitbreiding**

- 7.1 **Optimalisatie en Uitbreiding.** Voor de uitvoering van werkzaamheden zoals genoemd in het Beschrijvend document (onderdeel van **Annex 1**) kan de SVB Opdrachtnemer verzoeken om Optimalisatie en Uitbreiding te leveren. Opdrachtnemer voorziet de SVB in het geval van een dergelijk verzoek van een voorstel voor de invulling van de nadere behoeftestelling van de SVB. Dit voorstel wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de SVB en de SVB kan in redelijkheid aanpassingen en/of aanvulling voorstellen die Opdrachtnemer dient te verwerken. Na goedkeuring van dit voorstel door de SVB zal dit voorstel worden uitgevoerd.

8 **Test- en Acceptatiefase**

- 8.1 **Test- en acceptatiecriteria Implementatie.** Na zowel oplevering van de Implementatie (artikel 5) als na de Transitie (artikel 6) wordt de Programmatuur door de SVB onderworpen aan de overeengekomen acceptatieprocedure om vast te stellen of de Programmatuur conform de eisen en specificaties en art. 15 SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA is ingericht. Deze zal getoetst worden aan de criteria genoemd in het door Opdrachtnemer opgestelde Projectplan ESMA (**Annex 7**).
- 8.2 **Test- en acceptatiecriteria Optimalisatie en Uitbreiding.** In het geval de SVB een beroep doet op het bepaalde in artikel 7.1, wordt de Programmatuur opnieuw en aanvullend door de SVB onderworpen aan de acceptatieprocedure zoals beschreven in artikel 8.1.

9 **Exploitatie**

- 9.1 **Continuïteit.** Opdrachtnemer zal alle redelijke maatregelen treffen teneinde de SVB in staat te stellen om ongestoord gebruik te maken van de Programmatuur en de Dienstverlening.
- 9.2 **Dienstverlening.** Op verzoek van de SVB zal Opdrachtnemer de Dienstverlening leveren op basis van deze Overeenkomst met inbegrip van de Annexen, waaronder de Service Levels zoals vastgelegd in **Annex 9 (Service Level Agreement)**. Opdrachtnemer garandeert uiterlijk binnen acht (8) weken na Ingangsdatum de Service Level Agreement ter ondertekening voor te leggen aan de SVB.

10 **Kwaliteitseisen**

- 10.1 **Herstel Gebreken.** Opdrachtnemer zal Gebreken die worden geconstateerd zo spoedig mogelijk en voor eigen rekening verhelpen, conform Hoofdstuk 4 van de SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA (**Annex 6**) en de Service Levels zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (**Annex 9**).

11 **Verplichtingen SVB**

- 11.1 **Verantwoordelijkheden van de SVB.** De SVB zal zich redelijkerwijs inspannen om alle redelijke aanwijzingen van Opdrachtnemer op te volgen teneinde de verplichtingen van de SVB op grond van de Overeenkomst na te komen. De SVB zal zich daarnaast redelijkerwijs inspannen om alle verdere redelijke aanwijzingen van Opdrachtnemer op te volgen en alle informatie en documentatie verschaffen die redelijkerwijs beschikbaar is aan de SVB en die Opdrachtnemer kan verzoeken, dit alles voor zover deze vereisten en verzoeken noodzakelijk zijn voor Opdrachtnemer om zijn verplichtingen voortvloeiend uit deze Overeenkomst op te volgen. Ingeval van een verschil van mening tussen Partijen over de vraag of de SVB aan bovenstaande voldoet, zal Opdrachtnemer de escalatieprocedure initiëren op de wijze zoals uiteengezet in

Annex 5 (*Dossier Afspraken en Procedures*) dan wel in **Annex 9** (*Service Level Agreement*). Alleen ingeval de uitkomst van de escalatieprocedure is dat de SVB niet aan bovenstaande heeft voldaan als gevolg waarvan een vertraging in de uitvoering door Opdrachtnemer redelijkerwijs niet kon worden voorkomen, kunnen de betreffende tijdschema's in het Projectplan ESMA voor het leveren van de Dienstverlening door Opdrachtnemer worden bijgesteld.

- 11.2 **Werkomgeving en besluitvorming.** De SVB zal ervoor zorgdragen dat Opdrachtnemer voldoende en tijdige toegang heeft tot toeleveranciers en al het personeel van de SVB, waaronder senior management en Eindgebruikers in de mate die noodzakelijk is voor Opdrachtnemer om besluiten te nemen. Ingeval toegang moeilijk blijkt te zijn, dient Opdrachtnemer een formeel verzoek te richten aan de SVB. Ingeval dat verzoek wordt afgewezen en volgens Opdrachtnemer problemen veroorzaakt of kan veroorzaken, zal Opdrachtnemer de escalatieprocedure initiëren zoals hieronder uiteengezet in **Annex 5** (*Dossier Afspraken en Procedures*).

12 Governance

- 12.1 **Procedures.** Partijen zijn het erover eens dat een goede governance, frequente besprekingen en periodieke evaluaties essentieel zijn voor een succesvolle uitvoering van de Overeenkomst, en nemen de in **Annex 5** (*Dossier Afspraken en Procedures*) en **Annex 9** (*Service Level Agreement*) vastgestelde procedures en regelingen daarbij in acht. Uitgangspunten daarbij zijn:

- Tijdens de Implementatie zijn de SVB en Opdrachtnemer beide vertegenwoordigd in de stuurgroep die frequent bijeen zal komen en waarin de besluiten aangaande de Implementatie worden genomen;
- De SVB en Opdrachtnemer geven invulling aan een (minimaal) tweelaagse overlegstructuur die qua bezetting en frequentie recht doet aan het belang van de Oplossing voor de SVB. Het operationeel overleg en het tactisch/ strategisch overleg zal plaatsvinden met een frequentie zoals opgenomen in **Annex 5** (*Dossier Afspraken en Procedures*).

13 Wijzigingen en herzieningsclausule

- 13.1 **Wijzigingsprocedure.** Wijzigingen of uitbreiding op de Overeenkomst komen als volgt tot stand:

- De SVB besluit tot een gewenste wijziging van de Overeenkomst, of uitbreiding van de Programmatuur en/of Dienstverlening ;
- Waar nodig verzoekt de SVB aan Opdrachtnemer om de levering van een offerte betreffende de wijziging of uitbreiding binnen de voorwaarden van deze Overeenkomst. De SVB kan aanpassingen en/of aanvulling voorstellen op de offerte of wijzigingsplan die Opdrachtnemer dient te verwerken. De offerte wordt voor akkoord voorgelegd aan door de SVB gemandateerde functionarissen;
- Na akkoord stelt de SVB in geval van wijziging van de Overeenkomst een addendum op, bespreekt dit addendum met Opdrachtnemer en zorgt voor ondertekening daarvan door Partijen;
- De SVB draagt -indien nodig- zorg voor bijstelling van uitstaande inkooporders conform **Annex 4** (*Dossier Financiële Afspraken*);

- Partijen spannen zich in om wachttijden in bovenbeschreven stappen zoveel mogelijk te voorkomen/ reduceren.
- 13.2 **Vastlegging.** Wijzigingen in deze Overeenkomst kunnen slechts schriftelijk, door daartoe bevoegde en gemandateerde personen, worden overeengekomen tussen de SVB en Opdrachtnemer. Mondelinge afspraken, onverschillig van welke aard, door wie of wanneer ook gemaakt, missen zonder deze schriftelijke vastlegging elke geldingskracht.
- 13.3 **Herzieningsclausule.** De SVB behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Programmatuur en/of Dienstverlening te wijzigen en/of uit te breiden binnen de grenzen van de herzieningsclausule zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken (**Annex 1**).

14 Vergoedingen, betaling en benchmarking

- 14.1 **Tarieven.** Met inachtneming van dit artikel is de SVB met betrekking tot de werkzaamheden van Opdrachtnemer ten aanzien van de Programmatuur en/of de Dienstverlening slechts verplicht om de Tarieven te betalen die zijn berekend op basis van de overeengekomen tarieven en het prijsmechanisme uiteengezet in **Annex 4** (*Dossier Financiële Afspraken*).
- 14.2 **Facturering en betaling.** Facturering en betaling geschiedt conform **Annex 4** (*Dossier Financiële Afspraken*).

15 Aansprakelijkheid en verzekering

- 15.1 **Aansprakelijkheidslimieten.** In afwijking van artikel 19.1 van de SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA (**Annex 6**) gelden de volgende aansprakelijkheidslimieten:
 - 15.1.1 De aansprakelijkheid van een Partij tegenover de andere in verband met de uitvoering van de Overeenkomst is per jaar beperkt tot vergoeding van Directe Schade, zoals gedefinieerd in de SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA (**Annex 6**), tot een maximum van ~~tweemaal het bedrag aan vergoedingen die Opdrachtnemer gedurende het jaar waarin het schadebrengende feit zich voordoet in rekening kan brengen voor de Dienstverlening~~ €500.000 (incl. BTW);
 - ~~15.1.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in verband met het leveren en instandhouden van het ESMA in afwijking van hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst, is per jaar beperkt tot vergoeding van Directe Schade, zoals gedefinieerd in de SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA (**Annex 6**), tot een maximum van tweemaal het bedrag aan vergoedingen die Opdrachtnemer gedurende het jaar waarin het schadebrengende feit zich voordoet in rekening kan brengen voor het leveren en instandhouden van het ESMA (incl. BTW);~~
 - ~~15.1.3 De aansprakelijkheid van een Partij of diens onderaannemer tegenover de SVB in verband met de uitvoering van de Verwerkersovereenkomst (**Annex 3**), is per jaar beperkt tot een maximum van viermaal het bedrag aan vergoedingen die Opdrachtnemer gedurende het jaar waarin het schadebrengende feit zich voordoet in rekening kan brengen voor de Dienstverlening (incl. BTW);~~
 - 15.1.4 De bepalingen van artikel 19.2 t/m/ 19.5 van de SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA (**Annex 6**) blijven onverkort van toepassing op de Overeenkomst.
- 15.2 **Verzekering.** Opdrachtnemer houdt voor eigen rekening gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst een afdoende aansprakelijkheidsverzekering aan, inclusief cyberdekking, met

een minimale dekking van €1.000.000,00 per schadeveroorzakende gebeurtenis en een totale dekking met een limiet van €2.500.000,00 per jaar. Op verzoek van de SVB verstrekt Opdrachtnemer kopieën van haar verzekeringspolissen en bewijsstukken van de premiebetalingen.

16 Retransitie

- 16.1 **Plan en ondersteuning.** In overeenstemming met art. 30 van de SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA (**Annex 6**) zal Opdrachtnemer binnen acht (8) weken na aanvang van de Overeenkomst een gedetailleerd retransitieplan (ook 'exitplan' genoemd) opstellen en aan de SVB beschikbaar te stellen die voldoet aan de eisen zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken (**Annex 1**).
- 16.2 **Van toepassing blijvende bepalingen.** Beëindiging (dat wil zeggen zowel ontbinding als opzegging) van deze Overeenkomst ontslaat Partijen niet van de verplichtingen die naar hun aard van toepassing blijven.

17 Algemeen

- 17.1 **Toepassing EULA-voorwaarden Derdenprogrammatuur.** Op de Overeenkomst zijn de SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA (**Annex 6**) van toepassing. Opdrachtnemer verklaart kennis te hebben genomen van de SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA en dat hij deze accepteert. Andere algemene voorwaarden, inclusief de algemene voorwaarden van de Opdrachtnemer, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing. Zoals reeds opgenomen in artikel 2.1, en in aanvulling op artikel 18 van de SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA, zijn bepalingen in de Gebruikersvoorwaarden/EULA van softwareleverancier van toepassing (**Annex 8**) op de Overeenkomst enkel voor dat deel van de Opdracht dat softwarelicenties/SaaS-diensten van softwareleverancier en het gebruik hiervan betreft en enkel indien en voor zover hiervan niet is afgeweken in de hoger gerangschikte documenten zoals opgenomen in artikel 2.2.
- 17.2 **Kennisgevingen.** Alle kennisgevingen die op grond van deze Overeenkomst moeten worden gedaan, dienen schriftelijk te geschieden en te aangetekend met bevestiging van ontvangst te worden verzonden aan het desbetreffende onderstaande adres, dan wel per e-mail aan het onderstaande adres:

Opdrachtnemer	Sociale Verzekeringsbank
T.a.v.:	T.a.v.: F&C/FA crediteurenadministratie of Contract & Leveranciersmanagement
Adres	Postbus 1100
Postcode & Plaats	1180 BH Amstelveen

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

- 17.3 **Volledige overeenkomst.** Deze Overeenkomst, alsmede de aanhangsels daarbij, vormen de volledige overeenkomst tussen Partijen, en deze vervangen alle mondelinge dan wel schriftelijke communicatie, verklaringen en afspraken over het onderwerp daarvan. Wijzigingen en aanpassingen van, aanvullingen op of verklaringen van afstand betreffende deze Overeenkomst zijn pas rechtsgeldig nadat deze schriftelijk zijn neergelegd en door beide Partijen zijn ondertekend. Behoudens het hierboven bepaald kunnen de voorwaarden van deze Overeenkomst niet worden gewijzigd of aangevuld door middel van een inkooporder, een ander

bestelformulier of een handgeschreven of getypte tekst waarmee een aanpassing van of aanvulling op de gedrukte tekst van deze Overeenkomst wordt beoogd, tenzij Partijen schriftelijk hun goedkeuring daaraan hebben gegeven.

- 17.4 **Deelbaarheid.** Indien een deel van deze Overeenkomst door een bevoegde rechter of een andere bevoegde instantie ongeldig, onrechtmatig of anderszins niet-afdwingbaar is bevonden, wordt de rest van deze Overeenkomst daardoor niet aangetast en blijft deze rechtsgeldig en afdwingbaar voor zoveel als wettelijk toegestaan, en wordt het niet-afdwingbare deel geacht te zijn aangepast voor zover naar het oordeel van de rechter nodig is om dat deel afdwingbaar te maken, en worden de rechten en verplichtingen van Partijen dienovereenkomstig uitgelegd en afgedwongen, waarbij zoveel als wettelijk is toegestaan de bedoeling en afspraken tussen de partijen in deze Overeenkomst worden behouden.
- 17.5 **Bindend karakter en overdracht.** Deze Overeenkomst bindt de Partijen en hun respectievelijke rechtsopvolgers en rechtverkrijgenden.
- 17.6 **Afstand.** Geen enkel verzuim, uitstel of privilege van een der Partijen bij de uitoefening van bevoegdheden of rechten die op grond van deze Overeenkomst aan die Partij toekomen mag worden geïnterpreteerd als afstand van die bevoegdheden of rechten, en geen enkele of gedeeltelijke uitoefening van die bevoegdheden of rechten vormt een beperking of uitsluiting van het later of verder uitoefenen van die bevoegdheden of rechten door de Partij die deze bevoegdheden of rechten uitoefent, noch vormt het een beperking van de uitoefening van andere bevoegdheden of rechten op grond van deze Overeenkomst. Van de voorwaarden en bepalingen van deze Overeenkomst kan uitsluitend afstand worden gedaan met schriftelijke toestemming van de Partij die afstand heeft gedaan van de desbetreffende voorwaarde of bepaling. Afstand van een in deze Overeenkomst of haar Annexen opgenomen recht door een der Partijen kan niet worden geïnterpreteerd als een afstand van hetzelfde recht op een moment in de toekomst of als een afstand van een ander in deze Overeenkomst opgenomen recht.

TEN BLIJKE WAARVAN PARTIJEN DEZE OVEREENKOMST RECHTSGELDIG HEBBEN ONDERTEKEND OP DE IN HET HOOFD VAN DEZE OVEREENKOMST VERMELDE DATUM, EN ELK DER PARTIJEN HEEFT VERKLAARD EEN ORIGINEEL AFSCHRIFT DAARVAN TE HEBBEN ONTVANGEN

Amstelveen, [datum]

[plaats], [datum]

Sociale Verzekeringsbank

[Naam Opdrachtnemer]

[naam]

[naam]

[functie]

[functie]