



Bijlage A – concept
Overeenkomst op basis van de ARBIT-2022

tussen

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Agentschap CIBG

en

<Wederpartij>

inzake

Customer Service Platform
met multimediale klantelingen

met kenmerk
201865006.010.004

(Concept) overeenkomst ARBIT-2022 inzake Customer Service platform

Contractnummer: <...>

Verplichtingensnummer: <...>

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, gevestigd te Den Haag,
te dezen vertegenwoordigd door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
namens deze,
de Algemeen Directeur Agentschap CIBG, de heer M. Stupar,
hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. <volledige naam en rechtsvorm contractant>,
(statutair) gevestigd te <plaatsnaam>,
te dezen vertegenwoordigd door,
<functie en naam ondertekenaar>,
hierna te noemen: Wederpartij.

Hierna gezamenlijk te noemen: de Partijen.

Overwegende dat:

Organisatie en doelstelling van Opdrachtgever

- a. Opdrachtgever verantwoordelijk is voor een klant contactcentrum. Hier worden alle klantvragen en klachten (van burgers, professionals en organisaties) over CIBG-producten aangenomen, vastgelegd en afgehandeld;
- b. Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan een partij die een nieuw en up-to-date customer service platform met multimediale klantelingen kan leveren en beheren.

Verloop van de aanbesteding

- c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a en b is overwogen, tot aanbesteding is overgegaan van een nieuw en up-to-date customer service platform met multimediale klantelingen middels een Europese openbare aanbestedingsprocedure;
- d. op <datum> door of namens Opdrachtgever een aankondiging naar het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (hierna: Publicatieblad) is verzonden en dat deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer <synergienummer>;
- e. <beschrijving verdere verloop afhankelijk van de gevolgde aanbestedingsprocedure>;
- f. Opdrachtgever de Opdracht op <datum> heeft gegend aan Wederpartij.

Komen overeen:

1. Begrippen

In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst.

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 het Bestek, die in hoofdlijnen bestaat uit het leveren en beheren van een customer service platform met multimediale klantelingen.

- het uitvoeren van de Opdrachten:

Volgnummer	Onderwerp	Aantal
A1	Analyse	1
A2	Technische implementatie van het CSP Systeem	1
A3	Functionele implementatie van het CSP Systeem	1

- het uitvoeren van de Opdracht, bestaande uit het beschikbaar stellen van Software-as-a-Service (SaaS) als public clouddienstverlening binnen de Europese Economische Ruimte (EER) inclusief Onderhoud:

Volgnummer	Onderwerp	Aantal	Looptijd vanaf	Looptijd tot en met
B1	Gebruiksrecht, hosting, technisch beheer en onderhoud van het CSP	1	na acceptatie	+4 jaar
B2	Gebruiksrecht, hosting, technisch beheer en onderhoud van geselecteerde optionele onderdelen	1	na acceptatie	+4 jaar
B3	Ad hoc beantwoorden van vragen en korte adviezen met betrekking tot het CSP	1	na acceptatie	+4 jaar

- het verstrekken van ondersteunende werkzaamheden:

Volgnummer	Onderwerp	Aantal
C1	Operatieve consultancy (optioneel)	Maximaal 500 uur p/j
C2	Management consultancy (optioneel)	Maximaal 500 uur p/j
C3	Training (optioneel)	

- het uitvoeren van werkzaamheden als beschreven in de herzieningsclausules (conform art. 2.163c Aanbestedingswet 2012) om de continuïteit, veiligheid en kwaliteit van de te leveren dienstverlening te waarborgen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Voor een overzicht van de herzieningsclausules wordt verwezen naar de bijlage Herzieningsclausules bij deze Overeenkomst. Het uitvoeren van deze werkzaamheden geschiedt op basis van een Nadere offerte en opdrachtverlening.

- 2.2 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde stuk boven het later genoemde:
- 1) deze Overeenkomst;
 - 2) de Verwerkersovereenkomst (BIJLAGE Verwerkersovereenkomst);
 - 3) Bijlage SLA;
 - 4) Bijlage DAP;
 - 5) Bijlage DFA;
 - 6) Nota's van Inlichtingen d.d. xx-xx-xxxx en xx-xx-xxxx;
 - 7) de Voorwaarden ARBIT 2022 (BIJLAGE Voorwaarden);
 - 8) het beschrijvend document (inclusief bijbehorende bijlagen);
 - 9) Bijlage Plan van aanpak;
 - 10) Bijlage Voorstel voor Social Return;
 - 11) de door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte offerte van <datum>, met kenmerk <kenmerk>.

3. Contactpersonen en rapportage

- 3.1 De functies aan de zijde van Opdrachtgever die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhouden zijn opgenomen in het document DAP (bijlage 4).
- 3.2 Wederpartij rapporteert conform is overeengekomen in de SLA en het DAP over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst.

4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst treedt in werking op na ondertekening.
- 4.2 *Implementatie*
Na ondertekening start de implementatiefase van het customer service platform. Deze implementatiefase kent een duur van negen (9) maanden ten behoeve van een bedrijfsklare oplevering van het customer service platform. Indien de duur van implementatiefase noodzakelijk moet worden verlengd zullen Partijen dit schriftelijk overeenkomen. Na definitieve acceptatie van de bedrijfsklare oplevering gaat de operationele dienstverlening van start middels een door Partijen vastgestelde Go-Live datum. De implementatie wordt nader uitgewerkt in het document DAP (bijlage 4)
- 4.3 *Operationele looptijd*
De operationele looptijd van de Overeenkomst gaat in op de Go-Live datum en kent een vaste looptijd van 4 jaar (48 maanden). Na deze initiële looptijd heeft Opdrachtgever drie (3) verlengingsopties voor telkens maximaal vierentwintig (24) maanden per verlenging. Opdrachtgever oefent zijn optie tot verlenging uit minimaal vier (4) maanden voor afloop van de initiële contractperiode of de dan geldende verlengingsperiode en bevestigt dit schriftelijk aan Wederpartij.
- 4.4 De operationele looptijd van de Overeenkomst heeft, inclusief alle verlengingsopties, een maximale duur van tien (10) jaar.

5. Uitvoering en Oplevering

- 5.1 Wederpartij draagt zorg voor Oplevering op de in de onderstaande tabel vermelde wijze, datum en plaats. Genoemde data zijn Fatale termijnen. De overeengekomen Vergoeding is tevens nader uitgewerkt in het document DFA (bijlage 5).

Volg-nummer	Onderwerp	Wijze van Oplevering	Adres en datum
A1	Analyse	In overleg met Opdrachtgever	<adres, datum>
A2	Technische implementatie van het CSP Systeem	In overleg met Opdrachtgever	<adres, datum>
A3	Functionele implementatie van het CSP Systeem	In overleg met Opdrachtgever	<adres, datum>
B1	Gebruiksrecht, hosting, technisch beheer en onderhoud van het CSP	In overleg met Opdrachtgever	<adres, datum>
B2	Gebruiksrecht, hosting, technisch beheer en onderhoud van geselecteerde optionele onderdelen	In overleg met Opdrachtgever	<adres, datum>
B3	Ad hoc beantwoorden van vragen en korte adviezen met betrekking tot het CSP	In overleg met Opdrachtgever	<adres, datum>
C1	Operationele consultancy (optioneel)	In overleg met Opdrachtgever	<adres, datum>
C2	Managementconsultancy (optioneel)	In overleg met Opdrachtgever	<adres, datum>
C3	Training (optioneel)	In overleg met Opdrachtgever	<adres, datum>

- 5.2 Partijen hebben, met het oog op tijdige Oplevering, in gezamenlijk overleg een Plan van aanpak (inclusief een Test- en Acceptatieplan) vastgesteld, dat als **Bijlage XX** bij deze Overeenkomst is gevoegd. Hierin zijn onder meer de in tijd volgorde volgende stappen, de (wederzijdse) activiteiten, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van beide Partijen vastgelegd.
- 5.3 Partijen dragen, binnen de in het Plan van aanpak genoemde termijnen zorg voor de noodzakelijke voorzieningen waarvoor zij blijkens het Plan van aanpak verantwoording dragen.
- 5.4 De in het Plan van aanpak opgenomen termijnen zijn Fatale termijnen.

6. Test en Acceptatie

- 6.1 De wijze van testen en acceptatie van de door Opdrachtnemer geleverde Prestaties komen Partijen als volgt overeen, waarbij de hieronder genoemde data Fatale termijnen zijn:

Volg-nummer	Onderwerp	Acceptatie	Uiterste datum van mededeling van (non-) Acceptatie
A1	Analyse	Acceptatieprocedure	30 dagen na Aflevering (11.1 ARBIT)>
A2	Technische implementatie van het CSP Systeem	Acceptatieprocedure	30 dagen na Aflevering (11.1 ARBIT)>
A3	Functionele implementatie van het CSP Systeem	Acceptatieprocedure	30 dagen na Aflevering (11.1 ARBIT)>

6.2 Indien Opdrachtgever de Prestatie accepteert ondanks de aanwezigheid van één of meer Gebreken houdt Opdrachtgever een bedrag in van € 25.000,- per geval op de Vergoeding totdat de Gebreken zijn hersteld.

7. Vergoeding

7.1 Partijen komen de navolgende Vergoeding overeen:

Volgnummer	Onderwerp	Prijs per eenheid excl. BTW	Aantal	Prijs excl. BTW	Prijs incl. BTW
A1	Analyse	<Prijs per eenheid excl. BTW>	<aantal(len)>	<vaste totaalprijs>	<vaste totaalprijs>
A2	Technische implementatie van het CSP Systeem	<Prijs per eenheid excl. BTW>	<aantal(len)>	<vaste totaalprijs>	<vaste totaalprijs>
A3	Functionele implementatie van het CSP Systeem	<Prijs per eenheid excl. BTW>	<aantal(len)>	<vaste totaalprijs>	<vaste totaalprijs>
B1	Gebruiksrecht	<Prijs per eenheid excl. BTW>	<aantal(len)>	<vaste totaalprijs>	<vaste totaalprijs>

Volg nummer	Onderwerp	Prijs per eenheid excl. BTW	Aantal	Prijs excl. BTW	Prijs incl. BTW
B2	Hosting, technisch beheer en onderhoud van geselecteerde optionele onderdelen	<Prijs per eenheid excl. BTW>	<aantal(len)>	<vaste totaalprijs>	<vaste totaalprijs>
B3	Ad hoc beantwoorden van vragen en korte adviezen met betrekking tot het CSP	<Prijs per eenheid excl. BTW>	<aantal(len)>	<vaste totaalprijs>	<vaste totaalprijs>
C1	Operationele consultancy (optioneel)	<Prijs per eenheid excl. BTW>	<aantal(len)>	<vaste totaalprijs>	<vaste totaalprijs>
C2	Managementconsultancy (optioneel)	<Prijs per eenheid excl. BTW>	<aantal(len)>	<vaste totaalprijs>	<vaste totaalprijs>
C3	Training (optioneel)	<Prijs per eenheid excl. BTW>	16	<vaste totaalprijs>	<vaste totaalprijs>

De in het schema opgenomen aantallen zijn een indicatie en kunnen aan verandering onderhevig zijn.

7.2 De navolgende uurtarieven zijn overeengekomen:

Rol	Uurtarief (excl. BTW)	Uurtarief (incl. BTW)
Ad hoc beantwoorden van vragen en korte adviezen met betrekking tot het CSP	€	€
Operationele consultancy (optioneel)	€	€
Managementconsultancy (optioneel)	€	€

7.3 De in 7.2 afgegeven tarieven zijn vast tot aan de datum waarop de eerste indexatie ingaat zoals nader uitgewerkt in het document DFA. De tarieven in deze Overeenkomst kunnen voor het eerst 12 maanden na acceptatie van de functionele implementatie van het CSP-systeem worden geïndexeerd

8. Facturering, verschuldigheid en betaling

8.1 De Vergoeding als bedoeld in artikel 7 is verschuldigd vanaf datum Acceptatie.

8.2 Een factuur dient de volgende gegevens te bevatten:

- factuurnummer en -datum;
- hoogte van de Vergoeding (opbouw en totaalbedrag);
- verschuldigde BTW;
- contractnummer;
- verplichtingensnummer;

- 8.3 Op basis van artikel 14.2 van de ARBIT-2022 is Wederpartij verplicht de factuur als e-factuur in te dienen. Vermeld op de e-factuur altijd de orderreferentie (verplichtingnummer) welke op de bestelorder, opdrachtbevestiging of getekende Overeenkomst is vermeld. Neem de orderreferentie exact over, zonder toevoegingen of wijzigingen. Alleen dan kan de e-factuur worden verwerkt.

Gebruik voor het indienen van de e-factuur aan Ministerie van VWS/CIBG het volgende organisatie-identificatienummer (OIN): 00000002006756402002.

9. Social Return

- 9.1 Wederpartij verbindt zich ertoe om, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, tenminste 5% van de aan onderhavige Opdracht gerelateerde totale loonsom boven €250.000,- excl. btw zich in te zetten voor extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen behorende tot de doelgroep grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt (Social Return).

Voor de invulling van Social Return wordt een sepeeraat voorstel opgesteld dat binnen zes (6) maanden na het aangaan van de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter goedkeuring moet worden voorgelegd. Dit plan Social Return zal als Bijlage van de Overeenkomst gelden.

- 9.2 Wederpartij verstrekt aan Opdrachtgever binnen vier (4) maanden na elk contractjaar een rapportage over de gerealiseerde Social Return middels BIJLAGE Verantwoordingsformulier Social Return.
Opdrachtgever verstrekt aan Wederpartij binnen twee (2) maanden na ontvangst van de rapportage bij akkoord een mededeling houdende décharge met betrekking tot de gerapporteerde Social Return.

10. Retransitie/Exit

- 10.1 Wederpartij zal in geval van beëindiging of afloop van de Overeenkomst te allen tijde alle medewerking verlenen aan de overdracht aan een opvolgende Wederpartij en daarbij alle documenten, gegevens en informatie verstrekken volgens de PON-gedragscode, die nodig zijn voor een goede overdracht en tevens op verzoek van Opdrachtgever de dienstverlening voortzetten totdat de migratie naar de opvolgende Wederpartij is voltooid, conform het Exit plan zoals beschreven in artikel 10.3.
- 10.2 Opdrachtgever verplicht zich om aan Wederpartij alle nodige medewerking te verlenen en tijds en onverwijld alle nodige informatie aan te leveren om een snelle migratie mogelijk te maken conform artikel 32 ARBIT-2022.
- 10.3 Voor de Exit wordt een sepeeraat plan opgesteld dat binnen zes (6) maanden na het aangaan van de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter goedkeuring moet worden voorgelegd.

11. Garanties na Acceptatie

- 11.1 Wederpartij garandeert voor releases in het kader van het beheer en onderhoud t.b.v. van de Prestatie voor de duur van vier (4) weken na Acceptatie, dat hij de Gebreken kosteloos herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt de Gebreken onverwijld rekening houdend met de ernst en de aard daarvan. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever.
- 11.2 Indien Wederpartij aantoont dat sprake is van een Gebrek dat aan Opdrachtgever of diens personeel te wijten is, dan wel van een Gebrek dat Opdrachtgever redelijkerwijs bij het uitvoeren van de Acceptatieprocedure had moeten constateren, is Wederpartij gerechtigd de

extra kosten die gemoeid zijn met het herstel van dat Gebrek aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

- 11.3 Wederpartij garandeert in aanvulling op artikel 11.2 dat hij Gebreken die Opdrachtgever tijdens de Acceptatieprocedure heeft geconstateerd, maar die voor hem geen reden vormden om niet tot Acceptatie over te gaan, met bekwame spoed na Acceptatie voor zijn rekening zal herstellen.

12. Verklaring onafhankelijk auditor

- 12.1 Opdrachtgever heeft het recht om indien er gerede twijfel over de betrouwbaarheid van de aangeleverde (financiële) informatie een (accountants) verklaring op te vragen van een onafhankelijk accountant of (EDP) auditor.
- 12.2 De kosten van het onderzoek van de accountant of (EDP-)auditor komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant of (EDP-)auditor blijkt dat de één of meer verplichtingen en/of voorwaarden van de Overeenkomst en/of addenda niet, niet volledig en/of niet juist is nageleefd, in welk geval de kosten van het onderzoek van de accountant of (EDP-) auditor voor rekening van Wederpartij komen.

13. Kennisgeving

- 13.1 Mededelingen, waaronder begrepen toezeggingen of (nadere) afspraken, van de ene aan de andere Partij die van belang zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, binden Partijen alleen indien deze schriftelijk door een daartoe bevoegde persoon zijn gedaan of bevestigd.
- 13.2 Onder "schriftelijk" wordt tevens "langs elektronische weg" verstaan, waarbij:
 - a. de kennisgeving raadpleegbaar is door de geadresseerde,
 - b. de authenticiteit van de kennisgeving in voldoende mate is gewaarborgd, en
 - c. de identiteit van de kennisgever met voldoende zekerheid kan worden vastgesteld.

14. Mededelingen aan derden

- 14.1 Wederpartij mag informatie en resultaten van de verrichte Prestatie in generlei vorm aan derden beschikbaar stellen, noch hierover aan derden enige inlichting verschaffen, tenzij Opdrachtgever hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft verleend. Opdrachtgever kan aan toestemming voorwaarden verbinden.
- 14.2 Na beëindiging van de Overeenkomst stelt Wederpartij gegevens die hij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich heeft op eerste verzoek van Opdrachtgever onverwijld aan Opdrachtgever ter beschikking, met uitzondering van die gegevens die Wederpartij op grond van wet- en/of regelgeving en/of de op Wederpartij toepasselijke en algemene aanvaarde beroepsregels onder zich dient te houden.

15. Onderaanneming

- 15.1 Wederpartij zet bij de uitvoering van de Overeenkomst geen onderaannemers in zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtgever toetst of er bij de aangedragen onderaannemer sprake is van een uitsluitingsgrond, alsmede of de onderaannemer voldoet aan relevante geschiktheidseisen en gunningseisen. Wederpartij kan bij start van de Overeenkomst voor een aantal veelgebruikte onderaannemers bij voorbaat goedkeuring aanvragen opdat hun inzet geen vertraging ondervindt van de goedkeuring.
- 14.2 Wederpartij draagt volledige en totale verantwoordelijkheid voor de in onderaanneming dan wel door tijdelijke inhuur te verrichten werkzaamheden en zal als enige zorgdragen voor de

facturering hiervan. Een op grond van het voorgaande lid door Opdrachtgever verleende toestemming laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Wederpartij voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst of de belastingen en sociale verzekeringswetgeving op hem rustende verplichtingen.

16. Algemene en bijzondere voorwaarden

- 16.1 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, tenzij anders overeengekomen in deze Overeenkomst.
- 16.2 De voor het gebruik van de Prestatie vereiste acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld bij "shrink-wrap"- en "click-wrap" licenties, bindt Opdrachtgever niet. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik.

17. Overige bepalingen ten aanzien van de ARBIT-voorwaarden 2022

- I. **Zoals bepaald in artikel 8 van de ARBIT-2022 berusten alle intellectuele eigendomsrechten die kunnen worden uitgeoefend ten aanzien van de Prestatie:**
- i. bij Opdrachtgever voor zover het een Prestatie betreft die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd;
 - ii. bij Wederpartij of een derde in alle overige gevallen. Wederpartij verleent in dat geval aan Opdrachtgever een niet exclusief recht tot gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van de Overeenkomst.
- II. **In afwijking van artikel 8.1 en onverminderd het bepaalde in artikel 5.2 ARBIT 2022**, kunnen tevens eindgebruikers licentievoorwaarden van Wederpartij of van een toeleverancier van Wederpartij geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, mits Wederpartij bij haar inschrijving expliciet een beroep heeft gedaan op de toepasselijkheid van deze eindgebruikers licentievoorwaarden. De toepasselijkheid van eindgebruikers licentievoorwaarden kent de volgende uitgangspunten:
- (i) De toepasselijkheid van eindgebruikers licentievoorwaarden betreft enkel gebruiksrecht specifieke bepalingen. Bij algemene onderwerpen die ook in de ARBIT-2022 voorwaarden zijn opgenomen prevaleert ARBIT-2022.
 - (ii) Het gebruiksrecht wordt niet uitgesloten of beperkt;
 - (iii) 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 verzwaaard
- III. **Artikel 8.7 komt te luiden als volgt:**
Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 en 8.6 kan Opdrachtgever, indien in rechte wordt vastgesteld dat het door Wederpartij geleverde Product inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden, en indien het voor Wederpartij in redelijkheid niet mogelijk is om de inbreuk op te heffen door zorg te dragen voor een gebruiksrecht of een vervangend gelijkwaardig Product of dusdanige aanpassingen in het geleverde Product dat de inbreuk ongedaan wordt gemaakt, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden onverminderd zijn verdere rechten jegens Wederpartij waaronder, maar niet beperkt tot, enig recht op schadevergoeding.

- IV. **Verduidelijking artikel 17:**
Onder geheimhouding als bepaald in artikel 17 van de ARBIT-2022 valt geen informatie over (de voortgang van) de Opdracht die Opdrachtgever dient aan te leveren voor het Rijks ICT-dashboard.
- V. **Artikel 17.3 komt te luiden als volgt:**
Wederpartij informeert op verzoek van Opdrachtgever hoe en op welke wijze de vertrouwelijke informatie wordt bewaard en gebruikt door Wederpartij.
- VI. **Artikel 17.4 komt te luiden als volgt:**
Wederpartij stelt alle gegevens die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich heeft, inclusief eventueel daarvan gemaakte kopieën, op diens eerste verzoek aan Opdrachtgever ter beschikking. Uitsluitend om te voldoen aan verplichtingen bij of krachtens de wet of op grond van een uitspraak van de rechter kan - alleen voor intern gebruik - een afschrift van de relevante stukken worden aangehouden.
- VII. **Artikel 17.6 wordt toegevoegd en komt te luiden als volgt:**
Ten behoeve van (de uitvoering van) de Overeenkomst kunnen Opdrachtgever en Wederpartij door middel van elektronische middelen met elkaar communiceren en/of gebruik maken van elektronische opslag (waaronder cloud-toepassingen). Het is Wederpartij toegestaan om ter ondersteuning van haar bedrijfsvoering gebruik te maken van cloud toepassingen. Wederpartij blijft jegens Opdrachtgever verantwoordelijk voor de geheimhouding van de vertrouwelijke informatie door de betreffende IT (cloud) dienstverleners
- VIII. **Artikel 26.3 komt te luiden als volgt:** De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot tweemaal de jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan viermaal de jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Alle schade die voortvloeit uit een schadeveroorzakende gebeurtenis in een bepaald jaar, wordt voor de toepassing van deze bepaling aan dat jaar toegerekend, ook als de schade zich pas later openbaart.
- IX. **Artikel 26.4** komt te vervallen.
- X. **Artikel 32.3 komt te luiden als volgt:** Na afloop van de Overeenkomst retourneert of vernietigt Wederpartij, dit naar keuze van Opdrachtgever, onverwijld alle haar door Opdrachtgever ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere zaken (waaronder begrepen gegevensdragers). Wederpartij informeert Opdrachtgever indien wettelijke voorschriften het onverwijld vernietigen naar haar mening verhinderen. Uitsluitend om te voldoen aan verplichtingen bij of krachtens de wet of op grond van een uitspraak van de rechter kan - alleen voor intern gebruik - een afschrift van de relevante stukken worden aangehouden.
- XI. **Artikel 37.3 wordt toegevoegd en komt te luiden als volgt:**
De vorderingsrechten van Opdrachtgever en andere bevoegdheden jegens Wederpartij, die uit welken hoofde dan ook voortvloeien uit de Overeenkomst, vervallen na het verstrijken van één jaar nadat de schade waarvoor Wederpartij aansprakelijk wordt gehouden zich voor het eerst heeft gemanifesteerd en in elk geval na verloop van vijf jaar nadat de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden.
- XII. **Artikel 53.4 komt te luiden als volgt:**
Artikel 53.4 van de ARBIT-2022 is niet van toepassing en wordt vervangen door de volgende bepaling: Indien Opdrachtgever zich geconfronteerd ziet met een (dreigende) loonvordering, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden over (de verstrekking door Opdrachtnemer van) de informatie aangaande de

arbeidsvoorwaardelijke aanspraken die voor Opdrachtgever in dit verband redelijkerwijs noodzakelijk is.

XIII. **Artikel 73.2 ARBIT 2022** is niet van toepassing.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Plaats:
Datum:-.....-.....

Plaats:
Datum:-.....-.....

de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
namens deze,
Algemeen directeur CIBG,

<naam Wederpartij>,
namens deze,
<functie gevolmachtigde>,

M. Stupar

<Naam gevolmachtigde>

BIJLAGE Verwerkersovereenkomst ARBIT-2022

BIJLAGE Programma van Eisen

BIJLAGE Voorwaarden

BIJLAGE Acceptatieprocedure

BIJLAGE Exitregeling

BIJLAGE Artificiële intelligentie (AI)

BIJLAGE Service level agreement (SLA)

De SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst 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 Herzieningsclausules

Om de continuïteit, veiligheid en kwaliteit van de te leveren dienstverlening te waarborgen, zijn de volgende herzieningsclausules (conform art. 2.163c Aanbestedingswet 2012) van toepassing gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze wijzigingen zullen in omvang worden begroot en nader gespecificeerd in het document DFA (bijlage 5) en met inachtneming van het hierna in onderdeel "Financiële afhandeling herzieningen" bepaalde. Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever een offerte uitbrengen waarin gespecificeerd de onderscheiden wijzigingen worden beschreven die Opdrachtgever noodzakelijk acht. Opdrachtgever dient de offerte schriftelijk te hebben geaccordeerd alvorens de werkzaamheden kunnen starten:

1. Mijn Omgeving (optioneel)

Indien technische of functionele wijzigingen noodzakelijk blijken voor de optimalisatie van de digitale omgeving ("Mijn Omgeving"), kan de aanbestedende dienst de opdrachtnemer deze aanpassingen vragen door te voeren. Dergelijke wijzigingen moeten passen binnen de oorspronkelijke scope van de opdracht en worden tijdig aangekondigd.

2. Live Chat (Optioneel)

De live-chat functionaliteit wordt aangeboden als een optionele dienst. De aanbestedende

dienst kan deze optie tijdens de looptijd van de Overeenkomst activeren of deactiveren. Herzieningen of uitbreidingen met betrekking tot Live Chat worden uitsluitend doorgevoerd wanneer de aanbestedende dienst de optionele dienst heeft afgenomen. Indien de dienst niet is geactiveerd, gelden de Live Chat-herzieningen niet als onderdeel van de Overeenkomst.

3. AI-functionaliteiten (optioneel)

Gezien de snelle technologische ontwikkeling van AI-oplossingen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om functionaliteitsuitbreidingen, updates of vervangingen te verlangen, mits deze bijdragen aan transparantie, uitlegbaarheid en rechtmatige toepassing van AI. Aanpassingen moeten voldoen aan geldende ethische en wettelijke kaders.

4. Onvoorzien (Toekomstige Technologische Ontwikkelingen)

Partijen erkennen dat gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwe technologische ontwikkelingen kunnen ontstaan die op dit moment nog niet te definiëren zijn, maar die invloed kunnen hebben op de dienstverlening.

Procedure

Wanneer zich een ontwikkeling voordoet die aanzienlijke impact heeft op technische mogelijkheden, beveiligingsvereisten, gebruikerservaring of wettelijke kaders, treden partijen in overleg om vast te stellen:

- de aard van de ontwikkeling,
- de noodzakelijke of wenselijke aanpassingen,
- de proportionaliteit ten opzichte van de oorspronkelijke opdracht,
- de implementatietermijn,
- de mogelijke financiële impact (indien van toepassing).

Niet-wezenlijke wijzigingen

Aanpassingen die noodzakelijk zijn om de dienstverlening technisch actueel, veilig en bruikbaar te houden, worden beschouwd als niet-wezenlijke wijzigingen zolang ze binnen de functionele scope van de opdracht vallen.

Innovatie binnen kaders

Indien nieuwe technologie aantoonbaar voordeel oplevert (bijv. efficiëntere AI-modellen, verbeterde beveiligingsstandaarden of nieuwe digitale mogelijkheden), kan de aanbestedende dienst de implementatie verlangen mits:

- deze geen wezenlijke wijziging vormt,
- de opdrachtnemer transparant inzicht geeft in de kosten en gevolgen,
- deze ontwikkelingen logisch voortbouwen op de geleverde diensten.

5. Security

Indien nieuwe beveiligingsstandaarden, dreigingen of sectorale verplichtingen dit vereisen, kan de aanbestedende dienst verzoeken om het doorvoeren van aanvullende beveiligingsmaatregelen. De opdrachtnemer dient beveiligingsupdates zonder onredelijke vertraging te implementeren.

6. Wetswijzigingen

Bij (verplichte) wijzigingen voortvloeiende uit voor SaaS-gerelateerde wet- en regelgeving die impact hebben op de dienstverlening, is de opdrachtnemer verplicht zijn systemen,

processen en functionaliteiten hierop (kosteloos) aan te passen. Beide partijen treden tijdig in overleg om de gevolgen en de implementatietermijnen te bepalen.

7. Indexatie

De vergoedingen binnen de Overeenkomst kunnen na vier (4) jaar voor het eerst geïndexeerd worden en vervolgens elke twee (2) jaar op basis van een overeengekomen index zoals omschreven in de concept Overeenkomst. De indexatie dient transparant, controleerbaar en in overeenstemming met de concept Overeenkomst te worden toegepast.

Financiële afhandeling van herzieningen

1. Kosteloze aanpassingen

De volgende wijzigingen worden zonder meerkosten uitgevoerd:

- Security-updates en dringende beveiligingsmaatregelen.
- Noodzakelijke aanpassingen door wetwijzigingen.
- Functionele en technische updates die de opdrachtnemer standaard aan alle klanten levert als onderdeel van de SaaS-dienst.

2. Wijzigingen met kostenafspraken

Voor wijzigingen die niet onder de kosteloze categorie vallen:

- De opdrachtnemer levert vooraf een transparante kostenindicatie.
- Kosten worden berekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven.
- Uitvoering vindt pas plaats na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst.

3. Financiële regeling voor Live Chat (Optioneel)

Wanneer de Live Chat-optie is geactiveerd, gelden de volgende bepalingen:

- Vaste vergoeding voor gebruik, hosting en standaardonderhoud.
- Variabele vergoeding voor volumebased kosten of aanvullende modules.
- Herzieningen die noodzakelijk zijn voor continuïteit of security zijn kosteloos.
- Bij deactivering stopt de kostenplicht conform afspraken Overeenkomst.

4. Financiële Afhandeling AI-functionaliteiten (optioneel)

Wanneer de AI-optie is geactiveerd, gelden de volgende bepalingen:

- Vaste vergoeding voor gebruik, hosting en standaardonderhoud.
- Variabele vergoeding voor volumebased kosten of aanvullende modules.
- Herzieningen die noodzakelijk zijn voor continuïteit of security zijn kosteloos.
- Bij deactiveren stopt de conform afspraken Overeenkomst.

5. Aanpassing Volume-gerelateerde kosten

Indien de dienst gebruik maakt van staffels voor volume-afhankelijke vergoedingen, geldt het volgende:

- Voor diensten waarvoor in het prijsopgaveformulier (bijlage 3) een staffel is opgenomen, worden volumeveranderingen verrekend op basis van de staffel zoals opgenomen.
- De opdrachtnemer kan een tariefaanpassing voorstellen wanneer de werkelijk afgenomen volumes, conform de staffel in het prijsopgaveformulier (bijlage 3), aanleiding geven tot herziening van de vergoeding.
- Een dergelijke aanpassing wordt pas doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst, en met duidelijke verwijzing naar de staffel in het prijsopgaveformulier (bijlage 3).

- Buiten de in Bijlage 3 prijsopgaveformulier opgenomen staffels worden er geen volumewijzigingen doorgevoerd.

6. Transparantie en verantwoording

Bij kosten voor herzieningen verstrekt de opdrachtnemer:

- een gedetailleerde uren- en materiaalspecificatie,
- de aanleiding en het doel van de wijziging,
- bewijs van marktconformiteit indien gevraagd.