

Bijlage 8 | Concept Overeenkomst

Vervanging Kernapplicaties

Baanbrekers

—

<Opdrachtnemer>

Inhoudsopgave

Artikel 1,	Begrippen	4
Artikel 2,	Onderwerp van de Overeenkomst	5
Artikel 3,	Opdrachtverstrekking en aanvaarding	5
Artikel 4,	Duur en beëindiging van de Overeenkomst	5
Artikel 5,	Algemeen	7
Artikel 6,	Functionaliteiten	9
Artikel 7,	Implementatie, conversie en migratie	10
Artikel 8,	Informatiebeveiliging en -beheer	10
Artikel 9,	Service	13
Artikel 10,	Documentatie	15
Artikel 11,	Service Level Agreement	15
Artikel 12,	Communicatie en evaluatie	16
Artikel 13,	Managementinformatie	16
Artikel 14,	Prijzen	18
Artikel 15,	Facturering en betalingsvoorwaarden	18
Artikel 16,	Social Return On investment (SROI)	20
Artikel 17,	Klachtenregeling	20
Artikel 18,	Overige verplichtingen	21
Artikel 19,	Controle	21
Artikel 20,	Geheimhouding	21
Artikel 21,	Aansprakelijkheid	22
Artikel 22,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen	23
Bijlage 1,	Prijzen	26
Bijlage 2,	Functionele eisen	27
Bijlage 3,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer	28
Bijlage 4,	Dienstverleningsplan	29
Bijlage 5,	GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden	30
Bijlage 6,	Verwerkersovereenkomst	31

DE ONDERGETEKENDEN

1. **Gemeenschappelijke regeling uitvoeringsorganisatie Baanbrekers (Baanbrekers)**, gevestigd en kantoorhoudend te 5144 NX Waalwijk aan de Zanddonkweg 14, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur, A.J.L.G. van Oudheusden, hierna te noemen “**Opdrachtgever**”;
2. <naam opdrachtnemer>, gevestigd en kantoorhoudend te <postcode plaatsnaam> aan de <straatnaam>, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, <de heer/mevrouw> <voorletters achternaam>, hierna te noemen “**Opdrachtnemer**”.

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen “**Partijen**”.

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

1. Opdrachtgever is Opdrachtgever is een leer-, werk- en mensontwikkelbedrijf van de gemeenten Heusden, Loon op Zand en Waalwijk. Zij koppelt mensen aan werk en werk aan mensen. Vanuit deze rol staat zij op een nieuwe en coöperatieve manier werkgevers en talenten met een afstand tot de arbeidsmarkt bij.
2. Opdrachtgever wil Vervanging kernapplicaties (geïntegreerde bedrijfssoftware) inkopen.
3. In het kader van het project “Vervanging kernapplicaties” heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop hiervan.
4. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
5. Op 12 december 2025 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk TN562121, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2025-223.
6. Opdrachtnemer heeft op <datum> een Inschrijving ingediend.
7. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.
8. Partijen leggen in deze Overeenkomst met bijlagen de voorwaarden vast waaronder de Opdrachtnemer Vervanging kernapplicaties levert.
9. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Vervanging kernapplicaties te leveren overeenkomstig de uit deze Overeenkomst voortvloeiende voorwaarden.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT**Artikel 1, Begrippen**

In deze Overeenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Aanbestedingsdocumenten:	Alle documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure en welke zijn verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. De Nota('s) van Inlichtingen maakt eveneens onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten;
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Bedrijfssoftware:	Een geïntegreerde bedrijfssoftware;
Bijlagen:	De Bijlagen 1 t/m 6, die van deze Overeenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Opdracht:	Levering en beheer van een Geïntegreerde bedrijfssoftware;
Opdrachtgever:	Baanbrekers;
Opdrachtnemer:	<invullen>;
Overeenkomst:	Deze overeenkomst, waarin de voorwaarden gedurende de looptijd zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Service Level Agreement (SLA):	Deze Bijlage heeft een aanvullende functie bij de te sluiten Overeenkomst. In de Service Level Agreement worden de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgelegd omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

Artikel 2, Onderwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Het onderwerp van de Overeenkomst is het leveren van het ERP-systeem, conform het gestelde in deze Overeenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1. Bestek Vervanging kernapplicaties, 2025-223, inclusief alle Bijlagen;
 2. Nota's van Inlichtingen;
 3. inschrijving Opdrachtnemer;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken.
- 2.2 Alle aanbestedingsdocumenten, welke tijdens de aanbestedingsprocedure via TenderNed met de Opdrachtnemer zijn gedeeld, eventueel gewijzigd bij de Nota's van Inlichtingen, evenals de inschrijving van Opdrachtnemer zijn onlosmakelijk onderdeel van deze Overeenkomst.
- 2.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Overeenkomst en de daarvan deel uitmakende documenten, geldt de volgende rangorde:
1. Overeenkomst inclusief Bijlagen;
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. Nota's van Inlichtingen;
 4. Aanbestedingsdocumenten, inclusief alle Bijlagen;
 5. Inschrijving Opdrachtnemer.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 De Opdrachtgever verstrekt in het kader van deze Overeenkomst aan de Opdrachtnemer Opdrachten tot het uitvoeren van de in deze Overeenkomst vastgelegde werkzaamheden, waarbij de Opdrachtnemer deze Opdrachten zal aanvaarden, overeenkomstig met de bepalingen en voorwaarden in deze Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst treedt in werking op 15 maart 2026 en wordt aangegaan voor een periode van drie jaar, tot en met 14 maart 2029.
- 4.2 Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Overeenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever vier keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een schriftelijk of elektronisch bericht aan Opdrachtnemer.
- 4.3 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden in het geval de Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die het onderwerp zijn van deze Overeenkomst.
- 4.4 De Opdrachtgever is gerechtigd deze Overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden danwel te beëindigen, ingeval de Opdrachtnemer, na daartoe op behoorlijke wijze in gebreke te zijn gesteld, verzuimt haar verplichtingen uit deze Overeenkomst na te komen. Opdrachtgever heeft alsdan recht op vergoeding van de schade die zij als gevolg daarvan lijdt

- 4.5 De Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Overeenkomst en eventuele lopende Opdrachten onmiddellijk en terstond geheel of gedeeltelijk, zonder opzegtermijn, te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven, in het geval:
1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
 4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
 5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd, dan wel dat de wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de Overeenkomst na te kunnen komen;
 6. de wederpartij niet langer voldoet aan de deskundigheidseisen;
 7. er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij, waarin de betreffende Partij op de desbetreffende tekortkoming is gewezen en in gebreke is gesteld.
- 4.6 Bij beëindiging staat de continuïteit van de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever voorop. Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook wordt beëindigd, realiseren Partijen zo snel als redelijkerwijs mogelijk het navolgende:
- Partijen wikkelen gezamenlijk en in goed onderling overleg de Overeenkomst af;
 - Opdrachtnemer garandeert, voor 12 maanden, dat hij de diensten in overeenstemming met de voorwaarden van de Overeenkomst ongestoord voortzet voor zover de diensten nog niet door een opvolgende contractpartij zijn overgenomen, zodat de continuïteit van de diensten voor Opdrachtgever gehandhaafd blijft;
 - Opdrachtnemer draagt de diensten bij beëindiging van de Overeenkomst in overeenstemming met het overdrachtsplan over aan Opdrachtgever of een opvolgende contractpartij;
 - Partijen voeren te goeder trouw het overdrachtsplan uit.
- 4.7 Bij (gedeeltelijke) beëindiging van de overeenkomst stelt opdrachtnemer al haar gegevens in gebruikelijke formats (zoals MS-Excel, CSV en PDF) kosteloos beschikbaar voor Opdrachtgever. Deze kan de gegevens middels een exportfunctie ontvangen. Alle bijlagen van dossieritems kan Opdrachtgever via een connector (API) opslaan op een eigen systeem.
- 4.8 Partijen delen naar redelijkheid en billijkheid de kosten hiervoor. Indien sprake is van een ontbinding van de Overeenkomst door toedoen van Opdrachtnemer, dan zijn alle kosten voor rekening van Opdrachtnemer. Als beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst door toedoen van Opdrachtgever is komen de kosten voor rekening van Opdrachtgever. De kosten zijn de eigen kosten en niet inclusief de kosten van de andere partij.
- 4.9 Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij het opstellen van een overdrachtsplan waar nodig en biedt alle noodzakelijk ondersteuning voor een goede afwikkeling van de beëindiging.

Artikel 5, Algemeen

- 5.1 Het Systeem voldoet op het moment van inschrijven en gedurende het gebruik aan alle eisen, die worden gesteld in het kader van digitale verantwoordingseisen door de Nederlandse overheid.
- 5.2 Het Systeem voldoet op het moment van inschrijven en gedurende het gebruik aan alle eisen die worden gesteld in het kader van de AVG.
- 5.3 Het Systeem voldoet op het moment van inschrijven en gedurende het gebruik aan alle eisen omtrent het beschikbaar maken van wettelijk verplichte rapportages en documenten. Bij wijziging van wet- en regelgeving wordt het Systeem aangepast zodat uiterlijk vier weken voordat een nieuwe rapportage of een nieuw document vereist is in de mogelijkheid wordt voorzien.
- 5.4 Opdrachtgever blijft eigenaar van alle in het Systeem vastgelegde data. Persoonsgegevens zijn eigendom van de persoon van wie de gegevens zijn vastgelegd.
- 5.5 De Opdrachtnemer en het Systeem hebben de juiste beveiligingscertificaten en beveiligingsbeleid.
- 5.6 Het Systeem wordt geleverd in de vorm van een SaaS-oplossing, dus als een dienst waarbij zowel het beschikbaar houden (operations) als het door ontwikkelen (development) door de opdrachtnemer wordt uitgevoerd. Het technisch beheer ligt volledig bij de opdrachtnemer.
- 5.7 Het Systeem heeft een multi-tenant architectuur waarbij organisatiegegevens volledig gescheiden en beveiligd worden geadministreerd. Bedrijfsgegevens worden centraal opgeslagen in de SaaS-omgeving met gegarandeerde data-eigenaarschap voor de Opdrachtgever.
- 5.8 Het Systeem ondersteunt meerdere juridische entiteiten van dezelfde organisatie binnen één SaaS-instantie. Alle genoemde functionaliteiten ondersteunen deze multi-entiteit architectuur met gescheiden data en crosscompany-functionaliteit waar nodig.
- 5.9 Het Systeem bestaat minimaal uit een gescheiden productie-omgeving en een testomgeving c.q. opleidingsomgeving. Daarnaast is er een acceptatieomgeving mogelijk om aankomende updates te testen voordat ze live gaan.
- 5.10 De geboden oplossing is beschikbaar in een lease-/huurmodel. Dus zonder aanvangsinvesteringen in software.
- 5.11 Er dient een medewerkers-/managersportal en een klantportal aanwezig te zijn. Het Systeem biedt gedifferentieerde portalen voor verschillende gebruikersgroepen. Deze portalen delen waar mogelijk een gemeenschappelijke technische infrastructuur maar hebben gescheiden toegangsrechten en functionaliteiten.
- 5.12 Het Systeem bestaat uit één geïntegreerde oplossing waarin alle in dit PVE beschreven modules volledig zijn geïntegreerd in een uniform interface. Naadloze transitie tussen modules/applicaties is mogelijk zonder opnieuw in te loggen.
- 5.13 Volledige functionaliteit van het Systeem is toegankelijk via moderne webbrowsers zonder lokale software-installaties. De applicatie functioneert op vaste werkplekken en mobile devices, zoals tablets, laptops en smartphones. Voor alle medewerkers en gebruikers (100%) is de applicatie toegankelijk

zonder plug-ins via een webportal. Dit webportal is toegankelijk via elke gangbare browser (Chrome, Firefox, Safari, Edge) en device (android, ios, windows, macos).

- 5.14 Het Systeem biedt responsive interface-ontwerp dat zich adapteert aan verschillende schermresoluties en apparaattypes met volledige functionaliteit op mobiele apparaten. Dit omvat native mobile app-ondersteuning voor iOS en Android met mobile-optimized workflows voor alle business processen (HR, CRM, productie, magazijn, inkoop, incidenten), en mobile-specific features zoals:
- POD (Proof of Delivery).
 - GPS-locatie-integratie.
 - camera-integratie.
 - push-notificaties voor real-time updates.
- 5.15 Het is mogelijk om binnen het Systeem een centrale autorisatiematrix in te richten waarin het mogelijk is ten minste 5 niveaus in te zetten. De rechten zijn hierbij onder te verdelen in lezen, bewerken en verwijderen.
- 5.16 De oplossing moet naadloos samenwerken met Microsoft Office applicaties.
- 5.17 Voor gegevensuitwisseling wordt gebruik gemaakt van open standaarden, waaronder minimaal SOAP/XML of JSON.
- 5.18 Het Systeem biedt volledige RESTful API-functionaliteiten voor integratie met externe systemen inclusief:
- uitgebreide documentatie conform OpenAPI-specificatie;
 - configureerbare rate limiting en monitoring ter waarborging van systeemstabiliteit;
 - bulk API's voor grote volume-operaties (minimaal 1000 requests/minuut per tenant);
 - API-versionering met minimaal 12 maanden backward-compatibility en migration-ondersteuning;
 - zonder maatwerk-ontwikkeling.
- 5.19 De gegevensuitwisseling vindt op een veilige (versleutelde) wijze plaats. Het Systeem biedt end-to-end dataversleuteling (AES-256, vergelijkbaar of hoger) voor data-at-rest en data-in-transit.
- 5.20 Het Systeem biedt geïntegreerde rechtsgeldige ondertekenservice voor digitale handtekeningen.
- 5.21 Het Systeem ondersteunt configureerbare document- en communicatietemplates voor brieven, e-mails en rapporten. Templates kunnen per module en proces gedefinieerd worden met personalisatievelden en worden automatisch gegenereerd vanuit workflows.
- 5.22 De voorkeur gaat uit naar een systeem waar gezocht kan worden d.m.v. wildcards, in categorieën, waar zoekresultaten kunnen worden gefilterd aan waar sortering/filtering behouden/opgeslagen blijft bij het openen van een nieuw venster/tabblad.
- 5.23 Het Systeem ondersteunt multi-channel communicatie via bijvoorbeeld e-mail, SMS, push-notificaties en in-app-berichten voor alle business processen. Dit omvat een realtime notificatiesysteem voor processtatussen (HR-workflows, salarisverwerking, financiële goedkeuringen, CRM-activiteiten, productie-updates, magazijn-alerts, inkoopprocessen, incident-status), met configureerbare templates en escalatie-procedures. Het Systeem beschikt over standaard connectoren voor gangbare Nederlandse overheids- en bedrijfssystemen.
- 5.24 Het Systeem biedt een low-code workflow-builder waarmee Opdrachtgever zelfstandig workflows kan configureren en aanpassen. Opdrachtnemer biedt ondersteuning bij complexe workflows en levert

Baanbrekers:	<Opdrachtnemer>:
--------------	------------------

standaard best-practice workflows aan tijdens implementatie. Klantspecifieke veldtoevoegingen en formulieraanpassingen zijn mogelijk zonder programmeerwerk. Instelbare automatiseringen voor regelmatig terugkerende bedrijfsprocessen worden ondersteund.

- 5.25 Het Systeem biedt een configureerbare signalerings-engine waarmee gebruikers zelf signaleringen kunnen aanmaken op basis van veldwaarden, datums en events. Standaard signaleringen zijn aanwezig voor: openstaande taken, verloop van contracten/certificaten/documenten, verjaardagen, jubilea en reviewdatums. Signaleringen kunnen per module, proces of individueel record geconfigureerd worden.
- 5.26 Alle communicatie geschiedt in het Nederlands.
- 5.27 Schaalbaarheid van licenties is van essentieel belang. Het aantal opgegeven licenties uit het Prijzenblad gedurende geldt het eerste jaar na livegang (bijv. tot 1 januari 2028) als uitgangspunt voor de facturatie. Vanaf dat moment is maandelijkse opschaling en afschaling zonder meerkosten mogelijk op basis van werkelijke gebruikersaantallen. Bij een mutatie van meer dan 10% zullen Partijen in overleg gaan betreffende de prijs per licentie.
- 5.28 Het Systeem werkt volgens het principe: "eenmalig vastleggen van gegevens, meervoudig gebruik van deze gegevens".
- 5.29 Voor de implementatie van alle gevraagde functionaliteiten geldt dat een gefaseerde livegang per functioneel domein (zoals HRM en Salaris) is toegestaan, met bijvoorbeeld een eerdere ingebruikname dan 1 januari 2027. De datum 1 januari 2027 geldt uitsluitend als datum voor de in productie name van kritieke modules. Nazorg en afronding van overige onderdelen wordt geaccepteerd in Q1 2027.
- 5.30 Opdrachtnemer hanteert het dienstverleningsplan zoals aangeboden in haar Inschrijving.

Artikel 6, Functionaliteiten

- 6.1 In Bijlage 2 zijn de functionaliteiten opgenomen waaraan het Systeem, Must have (M), minimaal moet worden voldaan. De prijs per licentie is gebaseerd op de Must have (M) prioriteiten.
- 6.2 Opdrachtnemer levert de volgende functionaliteiten, waarbij de eisen in detail zijn uitgewerkt in Bijlage 2:
 - Functionaliteit HRM
 - Functionaliteit Salarisadministratie
 - Functionaliteit Detacheringen
 - Functionaliteit CRM
 - Functionaliteit Productie
 - Functionaliteit Inkoop
 - Functionaliteit Magazijn
 - Functionaliteit Financiële Administratie
- 6.3 In Bijlage 2 zijn de prioriteiten uitgewerkt conform het MoSCoW-prioriteringsmodel, waarbij eisen zijn ingedeeld in Must have (M), Should have (S), Could have (C) en Wish/Would like to have (W).

Artikel 7, Implementatie, conversie en migratie

- 7.1 De implementatie, conversie en de migratie naar het nieuwe Systeem dient zonder verstoring van het going concern plaats te vinden: 'Verbouwen met de winkel open'.
- 7.2 De implementatie van het Systeem is onder te verdelen in de verschillende componenten van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en zal gefaseerd plaatsvinden. Het implementeren van een goed werkend integraal systeem heeft de hoogste prioriteit. De volledige oplevering hiervan is, gegeven de scope van de opdracht, 31 december 2026.
- 7.3 Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat ze na gunning aangeeft op welke wijze deze implementatie zal gaan plaatsvinden. Opdrachtnemer zal hiertoe een implementatie/migratieplan opstellen. Dit plan zal inzage geven in de activiteiten, resources, planning, organisatie, taken en verantwoordelijkheden, risicomaatregelen enz. die benodigd zijn om het nieuwe Systeem te implementeren, van de huidige naar het nieuwe Systeem te migreren.
- 7.4 Het implementatieplan bevat onder andere de volgende componenten:
1. onderkende activiteiten (speciale aandacht voor hoe een naadloze overgang van de 'oude' naar de 'nieuwe' situatie gewaarborgd wordt);
 2. een planning met mijlpalen;
 3. kwaliteitsborging (waaronder acceptatie tests);
 4. Integratie met bestaande omgeving Opdrachtgever;
 5. risico's en maatregelen;
 6. projectorganisatiestructuur;
 7. taken en verantwoordelijkheden Inschrijver;
 8. taken en verantwoordelijkheden Opdrachtgever;
 9. een communicatieplan;
 10. benodigde inzet van andere partijen.
- 7.5 Opdrachtnemer zorgt voor een actuele gescheiden testomgeving vanaf de start van de implementatie tot aan het einde van het contract. De testomgeving moet continu gelijk zijn aan de (latere) productieomgeving en testen van nieuwe functionaliteiten of wijzigingen mogelijk maken.
- 7.6 Opdrachtnemer verzorgt de volledige conversie bij implementatie, inclusief historie, vanuit de huidige systemen. Opdrachtgever bepaalt welke historische data daadwerkelijk over moet gaan naar het Systeem.
- 7.7 Opdrachtnemer maakt bij conversies gebruik van controles met een duidelijke verslaglegging en maakt hiermee aantoonbaar dat alle data zijn overgezet naar het nieuwe Systeem. De conversie dient qua plan en realisatie zichtbaar in beeld te worden gebracht.

Artikel 8, Informatiebeveiliging en-beheer

- 8.1 Het Systeem voldoet op het moment van inschrijven en gedurende de totale contractperiode aan alle eisen die in het kader van de AVG worden gesteld. De Opdrachtnemer is in dit kader aangemerkt als 'verwerker'. Niet alleen de data moet zijn opgeslagen op EER-grondgebied maar tevens is de vestigingsplaats van de Opdrachtnemer op EER-grondgebied.

Pagina 10

Baanbrekers:	<Opdrachtnemer>:
--------------	------------------

- 8.2 De Opdrachtgever blijft eigenaar van alle in het Systeem vastgelegde data. Persoonsgegevens zijn eigendom van de persoon van wie de gegevens zijn vastgelegd.
- 8.3.1 De Opdrachtnemer beschikt over de volgende actuele certificeringen die jaarlijks worden geverifieerd:
- Het Systeem en de onderliggende infrastructuur zijn gecertificeerd conform ISO 27001 voor Information Security Management. De Opdrachtnemer levert jaarlijks een audit-verificatierapport aan de Opdrachtgever zonder meerkosten.
 - De Opdrachtnemer beschikt over een ISAE 3402 Type II-assurance rapport dat inzicht geeft in de interne beheersmaatregelen en proces-compliance. Dit rapport wordt jaarlijks geüpdatet en op verzoek (zonder meerkosten) beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever.
 - De Opdrachtnemer laat jaarlijks externe penetratietesten uitvoeren door een onafhankelijke security-expert. Deze testen omvatten kwetsbaarheids-assessments en resulteren in een remediation-rapportage. Alle kritieke bevindingen worden binnen 30 dagen opgelost.
 - De Opdrachtnemer meldt alle security-incidenten die (mogelijk) invloed hebben op de Opdrachtgever binnen 48 uur.
 - De Opdrachtnemer scant door gebruikers geüploade content op virussen en andere vormen van malware.
- 8.4 Naast de algemene AVG-compliance zoals eerder beschreven, implementeert het Systeem de volgende privacy-waarborgen:
- Het Systeem ondersteunt data classification voor het toekennen van vertrouwelijkheidsniveaus aan gegevens en biedt pseudonimisering-mogelijkheden voor persoonsgegevens waar wettelijk toegestaan.
 - Het Systeem beschikt over data lineage-tracking waarmee de volledige traceerbaarheid van oorsprong en verwerking van bedrijfsgegevens inzichtelijk wordt gemaakt. Deze functionaliteit ondersteunt de Opdrachtgever bij het voldoen aan transparantie-eisen uit de AVG.
 - De Opdrachtnemer ondersteunt de Opdrachtgever bij het uitvoeren van Data Protection Impact Assessments (DPIA's) door relevante systeem-informatie en verwerkingsprocessen te documenteren. De Opdrachtnemer houdt een transparant register van alle subverwerkers bij dat digitaal toegankelijk is voor de Opdrachtgever.
- 8.5 Het Systeem biedt geavanceerde authenticatie-opties voor maximale toegangsbeveiliging:
- Het Systeem ondersteunt multi-factor authenticatie (MFA) met minimaal de volgende methoden: Time-based One-Time Password (TOTP) via authenticator-apps en SMS-verificatie. MFA is configureerbaar per gebruikersgroep en kan verplicht worden gesteld voor specifieke functies.
 - Het Systeem biedt native Active Directory-integratie voor zowel Azure AD (cloud) als on-premise Active Directory-omgevingen. Deze integratie omvat geautomatiseerde gebruikers-synchronisatie, groepsbeheer en Single Sign-On (SSO). Wijzigingen in de Active Directory worden binnen 15 minuten doorgevoerd in het Systeem.
 - Het Systeem hanteert een zero trust security-model waarbij continue verificatie van gebruikers en apparaten plaatsvindt, ongeacht hun locatie of netwerkverbinding. Privileged access management zorgt voor extra controle bij toegang tot kritieke functies en gevoelige data.
- 8.6 Het Systeem voldoet aan de eisen van de Archiefwet en ondersteunt duurzaam bewaren en conform wet- en regelgeving vernietigen van informatie. De leverancier kan uitleggen en aantonen hoe de NEN 2082 of NEN-ISO 16175 norm zijn toegepast bij het informatiesysteem.

8.7 Duurzaam bewaren:

- Er is een back-up procedure waarbij minimaal dagelijks back-ups gemaakt worden. Bij calamiteiten kan de informatie binnen een acceptabele termijn worden hersteld.
- Gebruikers kunnen definitieve documenten niet aanpassen of verwijderen. Bij voorkeur is de integriteit geborgd middels een 'hash'. Zaken als migratie, conversie, checksums, kopiëren, gescheiden opslag en de procesgeschiedenis worden vastgelegd als beheerinformatie, zodat de betrouwbaarheid van de gegevens in het systeem kan worden aangetoond en gecontroleerd.
- Informatie in de vorm van documenten wordt opgeslagen in duurzame bestandsformaten conform de handreiking voorkeursformaten van het Nationaal Archief (PDF/A, XML, TXT, PNG, JPEG, TIFF).
- Voor blijvend te bewaren documenten is er een strategie beschreven om deze naar een depot te migreren met behoud van metadata en relaties. Het systeem ondersteunt export in XML conform MDTO-standaard (Metagegevens Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie).
- Voor het systeem is een exit-strategie beschreven die waarborgt dat data kan worden gemigreerd naar een ander systeem, of- bij te vernietigen informatie- dat de applicatie beschikbaar blijft en ondersteund wordt totdat de laatste informatie vernietigd is.
- Bij voorkeur is informatie in slechts één systeem opgeslagen en kan het indien nodig vanuit andere systemen worden ingezien.

8.8 Conform wet- en regelgeving vernietigen:

- Gegevens die verwijderd zijn mogen niet meer te herleiden of te herstellen zijn. Gegevens worden definitief overschreven.
- Op basis van beheerregels kan vernietiging plaatsvinden van gegevens waarvan de bewaartermijn is verstreken. De gegevens zijn zo geordend en gelabeld dat per bewaartermijn vernietigd kan worden. Bewaartermijnen kunnen worden gekoppeld aan triggers zoals einddatum contract, factuurdatum of afsluitdatum zaak.
- Bewaartermijnen kunnen vanaf een bepaalde peildatum worden aangepast. Bewaartermijnen van voor de peildatum blijven onveranderd. De wijzigingshistorie van bewaartermijnen is traceerbaar.
- Het systeem kan vernietigingslijsten maken van te verwijderen en verwijderde gegevens. De vernietigingslijst bevat minimaal: begin- en einddatum, betrokkene/onderwerp, resultaat, proces- of zaaktype, en omvang (MB/GB/TB). Bij vernietiging genereert het systeem een logbestand (audit trail).
- Er kan een goedkeuringsflow worden ingesteld door de opdrachtgever (met instelbare functionarissen) voordat vernietiging plaatsvindt.

8.9 Het systeem legt metadata vast conform de MDTO-standaard van het Nationaal Archief. Het systeem ondersteunt drie niveaus van metadata-registratie:

- Beperkte set (informatie ≤10 jaar bewaren): naam/onderwerp, classificatie, bewaartermijn, startdatum, verantwoordelijke organisatie-eenheid.
- Standaard set (informatie >10 jaar bewaren of van groot belang): aanvullend op de beperkte set ook: unieke identificatie, aggregatieniveau, omschrijving, relaties naar andere informatieobjecten, verantwoordelijke persoon, status, toegangsrechten, gebeurtenissen (events) met tijdstip, informatiecategorie conform selectielijst.
- Uitgebreide set (blijvend te bewaren informatie): volledige MDTO-conforme metadata op dossier-, document- en bestandsniveau, inclusief: identificatie (kenmerk en bron), classificatie (begriplabel en-code), gebeurtenissen (eventtype en-tijd), bewaartermijn (trigger, startdatum, looptijd, einddatum), relaties (isOnderdeelVan, bevatOnderdeel, gerelateerd), archiefvormer,

betrokkenen, beperkingen gebruik, en technische metadata per bestand (formaat, grootte, checksums).

- 8.10 Metadata zijn raadpleegbaar en doorzoekbaar. Verplichte metadata kunnen niet worden overgeslagen. Metadata kunnen worden geëxporteerd in XML conform MDTO-standaard. Het systeem ondersteunt begrippenlijsten en taxonomieën voor classificatie, documenttypen, eventtypes en relatietypen. Bij wijziging van metadata wordt een audit trail bijgehouden. Metadata blijven gekoppeld aan informatieobjecten bij export, migratie en conversie.
- 8.11 De leverancier geeft in de offerte aan welk niveau van metadata-ondersteuning het systeem biedt per module of functionaliteit, welke metadata automatisch worden gegenereerd, en welke handmatig moeten worden ingevoerd.

Artikel 9, Service

- 9.1 Het Systeem wordt aangeboden als SaaS-dienst met een beoogde minimale beschikbaarheid van 99,5% per maand, waarbij gepland onderhoud, spoedonderhoud en overmachtssituaties buiten de beschikbaarheidsmeting vallen.
- 9.2 De Opdrachtnemer bewaakt de prestaties en beschikbaarheid van de SaaS-dienst continu via geautomatiseerde monitoring en signalering, zodat verstoringen zo veel mogelijk worden voorkomen of vroegtijdig worden opgespoord en verholpen.
- 9.3 De gebruikersinterface, online-help, documentatie en overige gebruikersinformatie zijn in het Nederlands beschikbaar. Opdrachtnemer stelt een online kennisomgeving beschikbaar (helpcenter/klantportaal) die 24/7 toegankelijk is, waarin onder meer handleidingen, veelgestelde vragen, releasenotes, trainingsmateriaal en informatie over de dienstverlening worden aangeboden.
- 9.4 Opdrachtnemer levert ondersteuning via een Nederlandstalige servicedesk. De servicedesk is op werkdagen bereikbaar; meldingen (Incidenten) worden in beginsel digitaal ingediend via het klantportaal. De medewerkers van de servicedesk behandelen in ieder geval meldingen van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 16:00 uur; indien nodig wordt telefonisch contact opgenomen.
- 9.5 Bij urgente verstoringen kan Opdrachtgever, na het indienen van een Incident, aanvullend telefonisch contact opnemen binnen deze tijden.
- 9.6 Daarnaast biedt Opdrachtnemer een Calamiteitenservice voor productieverstorende problemen (Calamiteiten). Van maandag tot en met vrijdag is deze service in ieder geval beschikbaar van 07.00 tot 19.00 uur. Bij een Calamiteit (bijvoorbeeld wanneer de SaaS-dienst geheel niet beschikbaar is) beoordeelt Opdrachtnemer de impact voor Opdrachtgever en wordt binnen één uur na melding contact opgenomen met de melder.
- 9.7 Partijen stemmen vervolgens de vervolgstappen af, waarbij Opdrachtnemer zich maximaal inspent om zo snel mogelijk een oplossing of tijdelijke workaround te bieden, zodat de bedrijfsvoering zo min mogelijk hinder ondervindt, en waar nodig wordt doorgewerkt aan een definitieve oplossing. Calamiteiten die buiten de genoemde bereikbaarheidstijden worden ingestuurd, worden uiterlijk op de eerstvolgende werkdag opgepakt.

- 9.8 Medewerkers van de servicedesk zijn bekend met de tussen partijen overeengekomen voorwaarden. Incidenten worden primair geregistreerd en afgehandeld via het online klantportaal. Via dit portaal kan Opdrachtgever de status en afhandeling volgen en kan de Teamleider IT periodiek rapportages genereren over aantallen en doorlooptijden van meldingen.
- 9.9 Opdrachtnemer reageert binnen 24 uur op een klacht en treedt met Opdrachtgever in overleg over de wijze van afhandeling en het voorkomen van herhaling. De definitieve oplossing kan, afhankelijk van de aard van het probleem langer duren.
- 9.10 De werkwijze bij incidentafhandeling is als volgt:
- Prio 1 – Productieverstorend (Calamiteit): Reactietijd uiterlijk binnen één uur na melding. Herstel/ workaround zo snel mogelijk; er wordt gestreefd naar een oplossing binnen één werkdag. Uiterlijk binnen drie werkdagen is er een definitieve oplossing of een stabiele workaround beschikbaar.
 - Prio 2 – Urgent, niet volledig productie verstorend: Reactietijd uiterlijk binnen één werkdag. Herstel/ workaround zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen één maand.
 - Prio 3 – Functionele vragen en minder urgente verstoringen: Reactietijd uiterlijk binnen drie werkdagen. Herstel/ workaround zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie maanden.
 - Wensen (change requests/ verbeterverzoeken): Reactietijd uiterlijk binnen één werkweek; het is niet altijd mogelijk vooraf aan te geven of en wanneer een wens wordt gerealiseerd.
- 9.11 Onderhoud aan de SaaS-dienst wordt vooraf per e-mail of via de status-/klantportaalpagina aangekondigd. Gepland onderhoud vindt in principe plaats op werkdagen tussen 20.00 en 07.00 uur of in het weekend, zodat de impact op gebruikers zo gering mogelijk is.
- 9.12 Opdrachtnemer onderhoudt periodiek contact met Opdrachtgever via een vaste account- of servicemanager. Minimaal tweemaal per jaar vindt kosteloos een afstemmingsoverleg plaats, waarin onder meer de volgende onderwerpen worden besproken:
- Belangrijke vernieuwingen en/of wijzigingen in het Systeem en de SaaS-dienst.
 - Ervaringen en tevredenheid ten aanzien van het Systeem, de servicedesk en de afhandeling van klachten en incidenten.
 - Planning van releases, versiewijzigingen en eventuele grote wijzigingen. Relevante ontwikkelingen rond digitale dienstverlening. Wensen en verbetervoorstellen van Opdrachtgever.
- 9.13 De Opdrachtnemer borgt de continuïteit van de dienstverlening door een meerlaags backup- en disaster-recoveryproces binnen twee datacenters in de EER en een aparte back-uplocatie.
- 9.14 Alle gegevens in de productieomgeving worden dagelijks geback-up; deze dagelijkse backups worden minimaal 31 dagen bewaard. Daarnaast wordt een maandelijkse backup (van de eerste dag van de maand) minimaal 12 maanden bewaard en een jaarlijkse backup (van de eerste dag van het jaar) minimaal 7 jaar. Backups worden op gescheiden locaties opgeslagen; de SaaS-dienst maakt gebruik van minimaal twee datacenters in de EER (bij voorkeur Nederland) en een derde, losstaande back-uplocatie, zodat het risico op verlies, onbeschikbaarheid of corruptie van data tot een minimum wordt beperkt.
- 9.15 Bij verlies of verwijdering van data kan via de standaardprocedures een restore van een back-up worden aangevraagd. Afhankelijk van het type incident geldt hierbij een Recovery Point Objective (RPO) van maximaal 2 tot 24 uur en een Recovery Time Objective (RTO) van maximaal 6 uur.

- 9.16 Disaster Recovery De SaaS-dienst maakt gebruik van twee datacenters die redundant zijn ingericht. Bij uitval van een server of component wordt automatisch overgeschakeld naar andere onderdelen; uitval van enkele servers leidt daardoor niet direct tot een calamiteit.
- 9.17 Bij uitval van een volledig datacenter wordt overgeschakeld naar het andere datacenter. In dat scenario bedraagt de RPO maximaal 2 uur; de RTO is afhankelijk van de aard van de verstoring, maar is in de regel beperkt tot enkele uren.
- 9.18 Voor de onderliggende opslag- en databasesystemen zijn aanvullende maatregelen getroffen met RPO-waarden tussen 0 en 5 minuten en een RTO van maximaal 4 uur, zodat de dienst in geval van hardware- of opslaguitval kan worden hersteld. De leverancier beschikt over calamiteitenprocedures, waarbij een dedicated crisisteam wordt geactiveerd dat gedurende een major incident periodiek (bijvoorbeeld elk uur) voortgangsupdates verstrekt aan Opdrachtgever, totdat de dienst is hersteld. Deze service- en continuïteitsbepalingen sluiten aan bij de bijgevoegde SLA en Algemene Voorwaarden van de leverancier, zonder dat de leverancier in de aanbestedingstekst bij naam wordt genoemd.

Artikel 10, Documentatie

- 10.1 Opdrachtnemer levert functioneel beheer documentatie aan als onderdeel van de implementatie, inclusief acceptatiedocumentatie en een backlog (met besluitvorming rond de inrichting)
- 10.2 Opdrachtnemer levert documentatie over het functioneel en technisch ontwerp aan bij Opdrachtgever.
- 10.3 Opdrachtnemer heeft haar werking van het systeem (inclusief best practice inrichting) online beschreven, dit is voor alle gebruikers toegankelijk. Gewenste afwijkingen op deze best practice inrichting worden tijdens de analysefase van de implementatie vastgelegd in het online Implementatie-portaal, deze is voor alle projectleden toegankelijk. Het cursusmateriaal dat voor de producttrainingen tijdens het opleiden van de gebruikers gebruikt wordt is voor de cursisten online toegankelijk en dit blijft ook na afronding van de cursus online beschikbaar. Ten slotte is de inrichting van de verschillende workflows in het systeem zelf in te zien voor de gebruikers die hier recht op hebben.

Artikel 11, Service Level Agreement

- 11.1 De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
- 11.2 Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.
- 11.3 De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.
- 11.4 Het opstellen van de Service Level Management documenten, welke in de Inschrijving zijn aangeboden, dient gereed te zijn vóór de start van de dienstverlening en dient minimaal de volgende deliverables te bevatten:
- opstellen DAP (Document Afspraken en Procedures);
 - opstellen SLA.

Baanbrekers:	<Opdrachtnemer>:
--------------	------------------

Artikel 12, Communicatie en evaluatie

12.1 De Opdrachtnemer benoemt op operationeel, tactisch en strategisch niveau één accountmanager (en een vervanger) die voor de Opdrachtgever fungeert als vaste contactpersoon en het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer.

12.2 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Applicatiebeheerders	<invullen>	4x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch	Teamleider IT	<invullen>	2x per jaar	Managementinformatie Evaluatie SLA en DAP Klachtenafhandeling
Strategisch	Manager bedrijfsvoering & Control	<invullen>	1x per jaar	Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

12.3 De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever.

12.4 De Opdrachtnemer maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Opdrachtnemer opgesteld en doorgestuurd naar Opdrachtgever. In deze actielijst staat duidelijk wat de te nemen acties zijn, wie verantwoordelijk is, wanneer deze acties ondernomen worden en wanneer deze afgerond dienen te zijn.

12.5 De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken, vastgelegd in actielijst(en), tussen Partijen hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Overeenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Artikel 13, Managementinformatie

13.1 Managementinformatie wordt op zodanige wijze aangeleverd en ingericht dat deze in overeenstemming is met de geldende privacywetgeving, waaronder de AVG.

Baanbrekers:	<Opdrachtnemer>:
--------------	------------------

- 13.2 Toegang tot gegevens voor Business Intelligence
Naast de standaard managementrapportages zoals beschreven in dit en andere hoofdstukken, heeft de Opdrachtgever behoefte aan ruime, zelfstandige mogelijkheden voor rapportage en analyse met behulp van Power BI.
- 13.3 De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in staat om, op basis van de door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde rapportage- en koppelloze voorzieningen, eigen Power BI-rapporten en dashboards te ontwikkelen. De toegang heeft in ieder geval betrekking op de relevante gegevenssets die nodig zijn voor sturing, verantwoording en analyse binnen de scope van deze Overeenkomst.
- 13.4 De toegang tot de benodigde gegevens wordt door Opdrachtnemer gerealiseerd via een of een combinatie van de volgende methoden (ter keuze van Opdrachtnemer):
- beschikbaar stellen van één of meer rapportage- of analysetabellen/-views in een rapportage-omgeving of BI-laag;
 - aanbieden van een gestructureerde rapportage-database of -omgeving die periodiek wordt verversd vanuit de productieomgeving;
 - aanbieden van een geoptimaliseerde gegevenslaag (bijvoorbeeld datamarts of datasets) die specifiek is ingericht voor rapportage- en analysetoepassingen;
 - ontsluiting van gegevens via beveiligde API's en/of OData-achtige gegevensfeeds, zonder dat directe toegang tot de onderliggende productiedatabase wordt verleend.
- 13.5 De frequentie waarmee de rapportage-omgeving of datasets worden bijgewerkt, wordt door Opdrachtnemer zodanig ingericht dat deze passend is voor sturings- en verantwoordingsdoeleinden. De exacte verversingsfrequentie en eventuele piekmomenten worden in overleg tussen Partijen overeengekomen en vastgelegd.
- 13.6 De Opdrachtnemer levert bij implementatie documentatie waarmee de rapportage-omgeving voor Opdrachtgever begrijpelijk en bruikbaar is. Deze documentatie bevat ten minste een beschrijving van de beschikbare datasets, tabellen en velden, de betekenis van de belangrijkste gegevens, en de belangrijkste relaties tussen deze gegevens. Indien relevant wordt deze documentatie bij een wezenlijke wijziging van het Systeem of de rapportagestructuur geactualiseerd.
- 13.7 De door Opdrachtnemer gekozen methode voor gegevensontsluiting mag geen onaanvaardbare negatieve invloed hebben op de performance en beschikbaarheid van het productiesysteem.
- 13.8 De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor:
- het ontwikkelen, testen, publiceren en beheren van Power BI-rapporten en dashboards;
 - het beheer van Power BI-licenties en bijbehorende autorisaties in de eigen organisatie;
 - de juiste interpretatie van de aangeleverde gegevens in de eigen rapportages.
- 13.9 Alle vormen van toegang tot gegevens en alle verwerkingsactiviteiten voldoen aan de van toepassing zijnde privacy- en informatiebeveiligingseisen. Toegang wordt uitsluitend verleend aan geautoriseerde gebruikers en relevante raadplegingen en mutaties worden gelogd in overeenstemming met de overeengekomen audit- en compliance-vereisten.

Artikel 14, Prijzen

- 14.1 De prijzen Bijlage 1, exclusief BTW, per licentie per maand en de eenmalige implementatie- en conversiekosten staan vast tot en met 31 december 2027.
- 14.2 De licentieprijs is gebaseerd op de Must have (M) functionaliteiten zoals vastgelegd in Bijlage 2.
De aanvullende prijs per licentie voor de vastgelegde inhoud van de functionaliteiten van de prioritering Should have (S) bedraagt € .. per maand.
De aanvullende prijs per licentie voor de vastgelegde inhoud van de functionaliteiten van de prioritering Could have (C) bedraagt € .. per maand.
De aanvullende prijs per licentie voor de vastgelegde inhoud van de functionaliteiten van de prioritering Wish/Would like to have (W) bedraagt € .. per maand.
- 14.3 Opdrachtnemer indexeert vanaf 1 januari 2028 jaarlijks haar prijzen en voert dit door vanaf de eerste factuur in dit kalenderjaar. Bij deze indexering houdt Opdrachtnemer rekening met het consumentenprijsindexcijfer (CPI), specifiek de jaarmutatatie van juli van het huidige jaar. Indexeringsinformatie vermeldt Opdrachtnemer vanaf de laatste week van september ook op de indexeringspagina op de klantportal. Daarnaast verstuurt Opdrachtgever uiterlijk oktober een mailing over de indexering.
- 14.4 Schaalbaarheid van licenties is van essentieel belang. De kosten per licentie blijven gelijk. Het aantal licenties kan maandelijks muteren. De mutatie via het klantportaal wordt beschouwd als akkoord op de aangepaste aantallen. Bij een mutatie van meer dan 10% zullen Partijen in overleg gaan betreffende de prijs per licentie.
- 14.5 De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.
- 14.6 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Overeenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 14.7 Wanneer Opdrachtgever in de toekomst aanvullende diensten of functionaliteiten wenst af te nemen van Opdrachtnemer (die buiten de scope van de Opdracht liggen) dan kan er sprake zijn van meerwerk waaraan ook kosten zijn verbonden. Meerwerk kan alleen in overleg met, en na nadrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, in rekening worden gebracht.
- 14.8 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Artikel 15, Facturering en betalingsvoorwaarden

- 15.1 De Opdrachtnemer factureert de prijzen per licentie éénmaal per maand vooraf met een verzamelfactuur aan de Opdrachtgever. De facturatie van de maandelijkse licenties zal ingaan vanaf de integrale livegang (in productie genomen) van het Systeem en uiterlijk per 1 januari 2027, waarbij Opdrachtnemer de licenties zo spoedig mogelijk na ondertekening van onderhavige Overeenkomst

beschikbaar stelt aan Opdrachtgever. Mocht een situatie van een gefaseerde livegang sprake zijn zullen Partijen in overleg gaan over het percentage van het maandelijks verschuldigde bedrag.

- 15.2 De Opdrachtnemer factureert de eenmalige implementatie- en migratiekosten conform onderstaande afspraken:
- 15% van de implementatiekosten bij aanvang van het project;
 - 60% van de implementatiekosten bij in overleg te bepalen tussenmijlpalen;
 - 15% van de implementatiekosten bij akkoordverklaring van de acceptatieomgeving;
 - 10% van de implementatiekosten bij de finale decharge.
- 15.3 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: administratie@baanbrekers.org.
- 15.4 Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.
- 15.5 Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:
- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
 - contractnummer;
 - volgnummer factuur;
 - inkoopordernummer;
 - aantallen, prijzen per eenheid en totaal.
- 15.6 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn, of de betaling op te schorten totdat de afwijkingen door Opdrachtnemer naar tevredenheid zijn hersteld.
- 15.7 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 15.8 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
- 15.9 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 16, Social Return On investment (SROI)

- 16.1 SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Overeenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.
- 16.2 Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de SROI verplichting wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat kan leiden tot een schadevergoeding welke gelijk staat aan éénmaal het bedrag van het niet ingezette percentage van de SROI-verplichting.
- 16.3 Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Overeenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks in te vullen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is ingevuld aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.
- 16.4 Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar die gelijk is aan éénmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

Artikel 17, Klachtenregeling

- 17.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.
- 17.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten.
- 17.3 Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:
- de naam van de klager;
 - datum en tijdstip van indiening van klacht;
 - afhandelingsdatum van klacht;
 - aard van ingediende klacht;
 - de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring van de klacht.
- 17.4 Per jaar vindt er een overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer waarin de klachten en de door de Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om de klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Artikel 18, Overige verplichtingen

- 18.1 De Opdrachtnemer garandeert dat hij, en de eventueel door hem ingeschakelde derden, voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en dat zij beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en het ondernemerschap.

Artikel 19, Controle

- 19.1 Voor zover vereist op grond van toepasselijke wet- en regelgeving, mag Opdrachtgever door haar ingehuurde onafhankelijke en deskundige auditors (of auditors vanuit de toezichthouder), audits doen. Hierbij mogen zij controleren of Opdrachtnemer voldoet aan de voorwaarden en bepalingen zoals die in de overeenkomst, toezichtregels en toepasselijke dwingende wetgeving staan. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo snel mogelijk over een audit vanuit de toezichthouder, mits de audit betrekking heeft op gegevens van Opdrachtgever en de kennisgeving niet van rechtswege verboden is.

Artikel 20, Geheimhouding

- 20.1 De Opdrachtnemer zal alle informatie die door Opdrachtgever wordt verstrekt geheimhouden, tenzij de bepaalde informatie expliciet als niet-vertrouwelijk is aangemerkt. De informatie in kwestie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.
- 20.2 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om informatie van de Opdrachtgever beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.
- 20.3 Partijen bij deze Overeenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Overeenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.
- 20.4 Partijen zullen de informatie uitsluitend bekend maken aan haar personeel en onderaannemer, voor zover deze daarvan kennis moeten nemen voor de uitvoering van werkzaamheden. Partijen zullen haar geheimhoudingsplicht ten aanzien van de informatie integraal opleggen aan haar personeel en onderaannemers.
- 20.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de partij die de informatie heeft ontvangen.
- 20.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de informatie op geen enkel wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan de uitvoering van de Opdracht, zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij. Wanneer het gebruik van de informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of

soortgelijke aanspraken, dan zal de ontvanger van de betreffende informatie de rechten en/of aanspraken overdragen aan de partij die de informatie heeft verstrekt.

20.7 Na beëindiging van de Overeenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.

20.8 Beide Partijen handelen conform de AVG.

Artikel 21, Aansprakelijkheid

21.1 Indien de Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit de Overeenkomst, dan is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en moet hij de door Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, vergoeden.

21.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.

21.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.

21.4 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet-, onvolledige- of onjuiste naleving van deze Overeenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. De Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen om de gevolgen van de overmachtssituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

21.5 De aansprakelijkheid geldt voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, bestaande uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen, van deze Overeenkomst.

21.6 De Opdrachtnemer is aansprakelijk, ook na beëindiging, voor schade die ontstaat doordat de Opdrachtnemer niet, niet meer of niet in voldoende mate beschikt over de vereiste vergunningen, dan wel wanneer de Opdrachtnemer verplichtingen die haar bij de wet zijn opgelegd niet of niet volledig nakomt.

21.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.

21.8 De Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage 4 bij de Overeenkomst is bijgevoegd.

21.9 De in dit artikel gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 22, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 22.1 Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 22.2 In het geval één der Partijen, ook na schriftelijke aanmaning van de wederpartij, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van de genoemde voorwaarden en verplichtingen, is de wederpartij, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van de in gebreke blijvende partij te verhelpen, hetzij door derden te laten verhelpen. De in gebreke blijvende partij is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.
- 22.3 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één van de Partijen als zodanig worden beschouwd), die naar aanleiding van deze Overeenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door middel van overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het bevoegde arrondissement.
- 22.4 Op deze Overeenkomst zijn de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023, Bijlage 5, van toepassing. Bij geschillen over de uitleg van deze Overeenkomst prevaleert de tekst van deze Overeenkomst boven de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 hogere eisen worden gesteld dan in deze Overeenkomst.
- 22.4.1 In afwijking van de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 artikel 1.16 zijn Partijen overeengekomen de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen niet van toepassing te verklaren.
- 22.4.2 In afwijking van de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023, artikel 1.27, bevestigt Opdrachtgever dat er binnen deze Opdracht nimmer sprake is van maatwerkprogrammatuur.
- 22.4.3 In afwijking van de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 artikel 4.2 sub ii, 10.12 sub i, 12.1 sub v zal de relevante Wet- en regelgeving alsmede de onderliggende concrete beleids- en uitvoeringsregels volledig openbaar en tijdig bekend zijn. Tijdig betekent, mede afhankelijk van de aard, omvang en complexiteit van de Wet- en regelgeving dat de voornoemde informatie tenminste 3 tot 6 maanden voorafgaand aan de ingangsdatum volledig beschikbaar moet zijn.
- 22.4.4 In afwijking van de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 artikel 6.2, Opdrachtnemer is penvoerder van het Implementatieplan'. Opdrachtnemer levert zoals verzocht voor de (sub)gunningscriteria een implementatieplan aan. Deze zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever samen tijdens de analysefase nader uitwerken in het online implementatieportaal van Opdrachtnemer waar alle projectleden toegang tot hebben. Een overall projectplan bevat ook elementen aan de kant van Opdrachtgever die Opdrachtnemer niet kan/zal beschrijven, aanvullende zaken buiten het implementatieplan van Opdrachtnemer om, die alleen aan de kant van Opdrachtgever gelden, zal Opdrachtgever dus zelf moeten borgen in een eigen projectplan.
- 22.4.5 In afwijking van de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 artikel 6.5; "Indien tijdens de Implementatie blijkt dat aanpassingen aan het Applicatielandschap noodzakelijk zijn die Opdrachtnemer niet heeft voorzien in het aanbod en/of de in artikel 3.4ii) bedoelde risicoanalyse, doch wel had behoren te voorzien, komen

de kosten voor de betreffende aanpassingen voor rekening van Opdrachtnemer". Eventuele aanpassingen aan het applicatielandschap, niet aan de zijde van het systeem van Opdrachtnemer, de verantwoordelijkheid en daarmee voor rekening van Opdrachtgever zijn.

- 22.4.6 In afwijking van de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 artikel 11.8; indexatie tegen het indexcijfer van het CPI (Consumenten Prijs Indexcijfer), in plaats van het CBS indexcijfer.
- 22.4.7 In afwijking van de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 artikel 13; Artikel 13.1 Met betrekking tot Algoritmische toepassingen komen Partijen overeen dat:
- i. de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en eventueel andere, overeengekomen, relevante wetgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen. In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, zullen Partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten.
 - ii. data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en "bias" (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen.

Toelichting op wijziging art. 13.1:

Sub i: Zoals de toelichting op de GIBIT al aangeeft is de wetgeving aan verandering onderhevig, en is momenteel niet in te schatten wat de consequenties hiervan voor Opdrachtnemer zijn. In de situatie dat de impact van de nieuwe wetgeving zodanig is dat de kosten de baten niet meer rechtvaardigen, is het niet wenselijk dat Opdrachtnemer hiervoor volledig verantwoordelijk is.

Sub ii: Geen wijzigingen.

Sub iii: Daarnaast is sub iii komen te vervallen. Een brede, allesomvattende garantie dat de Algoritmische toepassing nauwkeurig is, kan een Opdrachtnemer niet geven. Dit zal onder meer afhangen van de kwaliteit (o.a. spreiding, correctheid, consistentie, etc.,) van de onderliggende data vanuit de verwerkersverantwoordelijke/eigenaar van de data. Hierdoor kan een Opdrachtnemer nimmer garanderen dat de uitkomst van een Algoritmische toepassing 100% nauwkeurig is.

- Artikel 13.4 Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om aan wettelijk voorschrift te voldoen dan wel op verzoek van een bevoegde toezichthouder of rechter.

Toelichting op wijziging artikel 13.4: 'Derden' is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze (bedrijfsvertrouwelijke) gegevens met elke derde gedeeld worden mag worden. Uit de toelichting op de GIBIT blijkt ook dat de drempel voor het delen hoger bedoeld is. Zo noemt de GIBIT het voorbeeld van een 'rechtbank' in het kader van rechtszaak. In het kader van de reikwijdte van deze bevoegdheid nader in te perken.

- 22.4.8 In afwijking van de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 artikel 14.3; Opdrachtnemer heeft haar de werking van het systeem (inclusief best practice inrichting) online beschreven, dit is voor alle gebruikers toegankelijk.
- Gewenste afwijkingen op deze best practice inrichting worden tijdens de analysefase van de implementatie vastgelegd in het online implementatieportaal, deze is voor alle projectleden toegankelijk. Het cursusmateriaal dat voor de producttrainingen tijdens het opleiden van de

gebruikers gebruikt wordt is voor de cursisten online toegankelijk en dit blijft ook na afronding van de cursus online beschikbaar. Ten slotte zijn de inrichting van de verschillende workflows in het systeem zelf in te zien voor de gebruikers die hier recht op hebben.

- 22.4.9 In afwijking van de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 artikel 14.4; dit artikel is niet van toepassing op klantspecifieke (inrichtings-)documentatie maar enkel op standaard documentatie.
- 22.4.10 In afwijking van de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 artikel 16.5 sub iv; Hetgeen in de deze overeenkomst is vastgelegd omtrent aansprakelijkheid is van toepassing. Artikel 16.5 van de GIBIT is niet van toepassing.
- 22.4.11 In afwijking van de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 artikel 23.1; voorafgaand aan een verzoek tot vervanging moet er verplicht afstemming met Opdrachtnemer plaatsvinden, er mogelijkheid tot herstel worden geboden en dat er een zwaarwegende, onderbouwde reden moet zijn voor de vervanging.
- 22.4.12 In afwijking van de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 artikel 29.1/29.2; de norm voor informatiebeveiliging voor art. 29.1 wordt ISO27001 van toepassing verklaard.
- 22.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 22.6 Wijzigingen in deze Overeenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en goedgekeurd door beide Partijen.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND OP <datum>.

Baanbrekers

<Opdrachtnemer>

A.J.L.G. van Oudheusden
directeur

<Naam>
<Functie>

Bijlage 1, Prijzen

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Overeenkomst gevoegd.

Bijlage 2, Functionele eisen

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Overeenkomst gevoegd.

Bijlage 3, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

<Invoegen>

Bijlage 4, Dienstverleningsplan

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Overeenkomst gevoegd.

Bijlage 5, GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Overeenkomst gevoegd.

Bijlage 6, Verwerkersovereenkomst

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.