



Bijlage A1 – concept
Overeenkomst
op basis van de ARBIT-2022

tussen

het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en
Sport
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

en

<Wederpartij>

inzake

Dienstverlening Adaptief
Zaakmanagementsysteem

met kenmerk
201865006.001.003



Overeenkomst ARBIT-2022 inzake dienstverlening Adaptief Zaakmanagementsysteem

Contractnummer: <...>

Verplichtingennummer: Zie Onventis Order

NAW-gegevens:

<Naam>

<Adres>

<Postcode>

IBAN-code: <...>

BIC code: <...>

KvK-nummer: <...>

KvK-vestigingsnummer: <...>

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, namens deze,
de Inspecteur-generaal Gezondheidszorg en Jeugd, mevrouw M. Vogelzang,
hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. <volledige naam en rechtsvorm contractant>,
(statutair) gevestigd te <plaatsnaam>,
hierbij vertegenwoordigd door,
<functienaam 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 het toezicht op de kwaliteit, veiligheid en toegankelijkheid van zorg en jeugdhulp in Nederland;
- b. Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan ondersteuning ten tijde van de implementatie, het beheer en bij het continue verbeteren en uitbreiden van het Adaptief Zaakmanagement systeem;

Verloop van de aanbesteding

- c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a en b is overwogen, tot aanbesteding van de dienstverlening ten behoeven van het Adaptief Zaakmanagement systeem door middel van een Europese Openbare Aanbesteding is overgegaan;
- 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 201865006.001.003;
- e. <beschrijving verdere verloop afhankelijk van de gevolgde aanbestedingsprocedure>;
- f. Opdrachtgever de Opdracht op <datum> heeft gegund aan Wederpartij.



KOMEN OVEREEN:

1. Begrippen

- 1.1. 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.

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 uitvoeren van de Opdracht/de Opdrachten:

Volgnummer	Onderwerp	Aantal
B1	Installatie van het zaakmanagementsysteem in de hosting omgeving van SSC-ict	<...>
B2	Realiseren van koppelingen met de document-, relatie- en signaalmanagement componenten via het integratieplatform	<...>
B3	Inrichten/modelleren van het zaakmanagementsysteem	<...>
B4	Gebruikersinstructie bij ingebruikname	<...>
B5	Beheerdiensten zoals omschreven in de SLA	<...>

- gedurende de looptijd van de overeenkomst kan Opdrachtgever de hierboven vermelde Opdracht uitbreiden met de extra diensten zoals weergegeven in onderstaande tabel:

Volgnummer	Onderwerp	Aantal
B6	Gebruikersinstructie	Maximaal 6 dagdelen per jaar
B7	Consultancy	2.500 uur per jaar

- 2.2. De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Als deze documenten elkaar tegenspreken, gaat het eerdergenoemde document boven het later genoemde:

1. de Verwerkersovereenkomst
2. deze Overeenkomst;
3. de Voorwaarden;
4. het Bestek inclusief Bijlagen zoals aangevuld of gewijzigd bij nota van inlichtingen van <datum>;
5. de door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte <Inschrijving> van <datum>, met kenmerk <kenmerk> inclusief Bijlagen;
6. het door Wederpartij ingediende Plan van Aanpak.



3. Contactpersonen en rapportage

- 3.1. De personen die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhouden zijn opgesomd in de BIJLAGE Contactpersonen.
- 3.2. Wederpartij rapporteert maandelijks over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst. Deze rapportage omvat tenminste:

Tijdens de implementatiefase

- Planning en voortgang van implementatieproject
- Urenbesteding

Tijdens de beheerfase

- Urenbesteding
- Een overzicht van de beschikbare versies van het Zaakmanagement systeem en de einddatum van de periode waarin het ondersteuning geleverd kan worden.
- De geïnstalleerde software versie en geïnstalleerde patches
- Eventuele informatie beveiligingsrisico's
- Gemelde verstoringen
- Bekende problemen
- Wijzigingsverzoeken in behandeling
- Doorlooptijd van openstaande en gesloten tickets
- Roadmap met toekomstige ontwikkelingen

4. Inwerktreding en duur van de Overeenkomst

- 4.1. Deze Overeenkomst komt tot stand door ondertekening van de Overeenkomst door Partijen.
- 4.2. De Overeenkomst treed in werking op 1 oktober 2026.
- 4.3. De Overeenkomst heeft een looptijd van 48 maanden tot en met 30 september 2030.
- 4.4. Implementatiefase verloopt incrementeel en loopt tot 31 december 2027 (streefdatum voor afronding implementatie).
- 4.5. Bij het verstrijken van de looptijd zal de overeenkomst automatisch verlengd worden.
- 4.6. Eerste verlenging: De Overeenkomsten wordt eenmalig en automatisch verlengd voor een periode van 48 maanden (4 jaar). Dit brengt de looptijd tot uiterlijk 30 september 2034.
- 4.7. Vervolgverlengingen: Na de eerste verlenging worden de Overeenkomsten nogmaals 4 keer verlengd, voor 24 maanden (2 jaar). Dit brengt de uiterste einddatum op 30 september 2042.
- 4.8. Opdrachtgever kan eenzijdig besluiten de overeenkomst niet te verlengen. Dit dient Opdrachtgever 3 maanden voor expiratie van de einddatum van de overeenkomst aan te geven.
- 4.9. Totaalplafond: De maximale looptijd (inclusief alle verlengingen) is 16 jaar na startdatum implementatie en beheer overeenkomst (dus tot 30 september 2042).



5. Aflevering 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.

Volg-nummer	Onderwerp	Wijze van Oplevering	Adres en datum
B1	Installatie van het zaakmanagementsysteem	Technische en functionele inrichting in de hostingomgeving bij SSC-ict	Koningskade 4, Den Haag, datum>
B2	Realiseren van koppelingen met de document-, relatie- en signaalmanagement componenten via het integratieplatform	Technische en functionele inrichting in de hostingomgeving bij SSC-ict	Koningskade 4, Den Haag, datum>
B3	Inrichten/modelleren van het zaakmanagementsysteem	Functionele inrichting in de onder B1 geïnstalleerde omgevingen bij SSC-ict	Stadsplateau 1, Utrecht, datum>
B4	Gebruikersinstructie bij ingebruikname	Training op locatie	Stadsplateau 1, Utrecht, datum>
B5	Beheerdiensten zoals omschreven in SLA	Gedurende de looptijd van de overeenkomst	<adres, datum>

B6	Gebruikersinstructie	Na aanvraag Opdrachtgever Maximaal 6 dagdelen per jaar
B7	Ondersteuning bij het aanpassen van het zaakmanagementsysteem en bij het aanpassen van koppelingen	Na aanvraag Opdrachtgever 2.500 uur per jaar

6. Acceptatie

6.1. De Acceptatie van de Prestatie vindt als volgt plaats:

Volg-nummer	Onderwerp	Acceptatie	Uiterste datum van mededeling van (non-) Acceptatie
B1	Installatie van het zaakmanagementsysteem	<wijze van Accepteren al dan niet na uitvoering Acceptatieprocedure (zie Bijlage Acceptatieprocedure)>	<30 dagen na Aflevering (11.1 ARBIT)> <OPTIONEEL afwijkende termijn als bedoeld in artikel 11.4 ARBIT >
B2	Realiseren van koppelingen met de document-, relatie- en signaalmanagement componenten via het integratieplatform	<wijze van Accepteren al dan niet na uitvoering Acceptatieprocedure (zie Bijlage Acceptatieprocedure)>	<30 dagen na Aflevering (11.1 ARBIT)> <OPTIONEEL afwijkende termijn als bedoeld in artikel 11.4 ARBIT >



Volg-nummer	Onderwerp	Acceptatie	Uiterste datum van mededeling van (non-) Acceptatie
B3	Inrichten/modelleren van het zaakmanagementsysteem	<wijze van Accepteren al dan niet na uitvoering Acceptatieprocedure (zie Bijlage Acceptatieprocedure)>	<30 dagen na Oplevering (11.1 ARBIT)> <OPTIONEEL afwijkende termijn als bedoeld in artikel 11.4 ARBIT >
B4	Gebruikersinstructie bij ingebruikname	<Goedkeuring van de ingeleverde urenstaten conform het model als opgenomen in Bijlage model urenstaten>	<30 dagen na ontvangst van de urenstaat>
B5	Beheerdiensten zoals omschreven in SLA	<...>	<...>
B6	Gebruikersinstructie	Na aanvraag Opdrachtgever Maximaal 6 dagdelen per jaar	
B7	Ondersteuning bij het aanpassen het zaakmanagementsysteem en bij het aanpassen van koppelingen	Na aanvraag Opdrachtgever 2.500 uur per jaar	

- 6.2. Indien Opdrachtgever de Prestatie accepteert ondanks de aanwezigheid van één of meer Gebreken houdt Opdrachtgever een bedrag in van € 10.000 per gebrek op de Vergoeding totdat de Gebreken zijn hersteld.

7. Vergoeding

- 7.1. Partijen komen de navolgende Vergoeding overeen:

Volg-nummer	Onderwerp	Prijs	Prijs incl. BTW
B1	De Vergoeding voor de installatie van het product bedraagt:	<vaste totaalprijs of prijs per Product>	<vaste totaalprijs of vergoeding per Product>
B2	De Vergoeding voor de realisatie van koppelingen bedraagt:	<vaste totaalprijs of andere vergoedingsmaatstaf>	<vaste totaalprijs of andere vergoedingsmaatstaf >
B3	De Vergoeding voor het inrichten van het zaakmanagementsysteem bedraagt:	<vaste totaalprijs of andere vergoedingsmaatstaf>	<vaste totaalprijs of andere vergoedingsmaatstaf >
B4	De Vergoeding voor de eenmalige gebruikersinstructie bedraagt:	<uurtarief of andere vergoedingsmaatstaf>	<uurtarief of andere vergoedingsmaatstaf >
B5	De Vergoeding voor de beheerdiensten zoals omschreven in de SLA bedraagt:	<vaste totaalprijs of andere vergoedingsmaatstaf>	<vaste totaalprijs of andere vergoedingsmaatstaf >
B6	De Vergoeding voor periodieke gebruikersinstructies bedraagt:	<vaste totaalprijs of andere vergoedingsmaatstaf>	<vaste totaalprijs of andere vergoedingsmaatstaf >



Volg-nummer	Onderwerp	Prijs	Prijs incl. BTW
B7	De Vergoeding voor doorlopende ondersteuning bij het inrichten en aanpassen van het zaakmanagementsysteem bedraagt:	<vaste totaalprijs of andere vergoedingsmaatstaf>	<vaste totaalprijs of andere vergoedingsmaatstaf >

- 7.2. Voor het indexeren geldt de jaar op jaar methode. De peilmaand ten behoeve van het bepalen van de indexatie is juni en het voorstel dient uiterlijk 1 juli ingediend te zijn.

Indien Wederpartij gebruik wil maken van de mogelijkheid tot indexatie, dient deze een goed onderbouwd voorstel voor nieuwe tarieven in, waarbij gebruik wordt gemaakt van de volgende CBS-index: **CAO- lonen per uur inclusief bijzondere beloningen sectie O: Openbaar bestuur en overheidsdiensten, 2025=100.**

De geïndexeerde prijzen zullen alsdan ingaan per 1 oktober van het eerstvolgende kalenderjaar waarin de indexatie is overeengekomen. De overeengekomen prijzen kunnen vervolgens jaarlijks (vanaf 1-10-2027) geïndexeerd worden. Een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste het hierboven genoemde CBS-indexcijfer volgens onderstaande rekenmethode:

Indexcijfer nieuw kwartaal – Indexcijfer oud kwartaal
----- * 100, uitgedrukt in procenten
Indexcijfer oud kwartaal

Als nieuw kwartaal wordt gehanteerd het meest recente kwartaal waarvan het definitieve indexcijfer bekend is ten tijde van het in te dienen voorstel, als oud kwartaal wordt hetzelfde kwartaal genomen van een jaar daarvoor. Het voor indexering gekozen kwartaal dient tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd te worden.

N.B. Een indexcijfer bij het CBS is nog niet definitief als er een ster (*) achter staat.

Een verzoek tot indexering van Wederpartij dient minimaal twee maanden vóór ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager (dienstpostbusigjinkoopi&i@igj.nl).

U geeft in het indexeringsverzoek duidelijk de berekeningsmethode van het indexeringspercentage, met een afschrift (schermafdruk) van de gebruikte CBS-indexcijfers. Het indexatieverzoek is tevens voorzien van het contractnummer en onderwerp van de onderliggende Overeenkomst. De prijsaanpassingen worden pas geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring door de contractmanager.

Indien het indexeringsverzoek niet correct is ingediend, dan wordt deze geretourneerd en niet in behandeling genomen. Indexering achteraf van voorgaande perioden is niet mogelijk. De indexering is pas van kracht nadat Opdrachtgever schriftelijk instemt met het ingediende voorstel. Voorwaarde is dat de levering of dienstverlening over de voorgaande periode conform de gemaakte afspraken plaatsvond. Indien Wederpartij te laat is met zijn voorstel wordt er slechts geïndexeerd over de resterende tijd; er wordt niet met terugwerkende kracht geïndexeerd.

- 7.3. Indien de Prestatie op of voor de overeengekomen datum wordt Op- c.q. Afgeleverd, ontvangt Wederpartij een bonus ter hoogte van de raming van de functionele implementatie.

8. Facturering, verschuldigheid en betaling

- 8.1. De Vergoeding als bedoeld in artikel 7 is verschuldigd vanaf **1 november of moment of na Acceptatie**.



8.2. Een factuur dient de volgende gegevens te bevatten:

- factuurdatum
- hoogte van de Vergoeding
- verschuldigde BTW
- contractnummer
- orderreferentie

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 of inkoopordernummer) 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 Volksgezondheid Welzijn en Sport, Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd het volgende organisatie-identificatienummer (OIN): 0000000200318244700

9. Social return

9.1. Wederpartij besteedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst jaarlijks 2% van de opdrachtwaarde aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen behorende uit de doelgroepen zoals beschreven in het Beschrijvend document.

10. Algemene en bijzondere voorwaarden

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

10.2. 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.

10.3. Bij (voortijdige) beëindiging van de Overeenkomst geldt, in aanvulling op artikel 32 van de ARBIT 2022, het bepaalde in de Bijlage Exitregeling.

11. 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. **Het bepaalde in artikel 5.2 ARBIT 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.

- III. **Artikel 26.3 ARBIT 2022 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.
- IV. **Artikel 26.4 ARBIT 2022** komt te vervallen.
- V. **Artikel 37.3 ARBIT 2022 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.
- VI. **Artikel 53.4 ARBIT 2022 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.

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: Utrecht
Datum:-.....-.....

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

de minister van Inspectie Gezondheidszorg en
Jeugd,
namens deze,
Inspecteur-generaal Gezondheidszorg en Jeugd,

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

mevrouw M. Vogelzang

<Naam gevolmachtigde>



BIJLAGE Verwerkersovereenkomst ARBIT-2022

BIJLAGE Bestek

BIJLAGE Contactpersonen

Opdrachtgever

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

Wederpartij

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

BIJLAGE Voorwaarden

BIJLAGE Service level agreement (SLA)

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

- Beschikbaarheid: de periode dat de Prestatie vrij van Gebreken is.
- Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Wederpartij van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Wederpartij anderszins bekend zijn geworden.
- Functiehersteltijd: de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Wederpartij wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.
- Innovatief Onderhoud: het beschikbaar stellen door Wederpartij aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie.
- Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Wederpartij ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.
- Reactietijd: de tijd waarbinnen Personeel van Wederpartij op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.
- Service levels: ten aanzien van de uitvoering van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst vastgelegde eisen.
- Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode.
- Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.



BIJLAGE 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 op basis van de in artikel 7.1 genoemde tarieven en met inachtneming van het hierna in onderdeel "Financiële afhandeling herzieningen" bepaalde. Wederpartij 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. 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.

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. efficiënte AI-modellen, verbeterde beveiligingsstandaarden of nieuwe digitale mogelijkheden), kan de Opdrachtgever de implementatie verlangen mits:

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

2. Security

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

3. Wetswijzigingen

Bij (verplichte) wijzigingen in relevante wet- en regelgeving die impact hebben op de dienstverlening, is de Wederpartij verplicht zijn systemen, processen en functionaliteiten hierop (kosteloos) aan te passen. Partijen treden tijdig in overleg om de gevolgen en de implementatietermijnen te bepalen.



4. Indexatie

De vergoedingen binnen de Overeenkomst kunnen na twee (2) jaar voor het eerst geïndexeerd worden en vervolgens jaarlijks 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 (verplichte) wetswijzigingen.
- Functionele en technische updates die de Wederpartij standaard conform de overeenkomst levert.

2. Wijzigingen met kostenafspraken

Voor wijzigingen die niet onder de kosteloze categorie vallen:

- Levert de Wederpartij vooraf een transparante kostenindicatie.
- Worden kosten berekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven.
- Vindt uitvoering pas plaats na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.

3. Transparantie en verantwoording

Bij kosten voor herzieningen verstrekt de Wederpartij:

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