



BIJLAGE C - CONCEPT OVEREENKOMST

Inzake de levering, implementatie en het beheer van een landelijk communicatieplatform ten behoeve van Bevolkingsonderzoek Nederland

tussen

Stichting Bevolkingsonderzoek Nederland

en

<Wederpartij>

Versie: 1.0

Datum: 15 juni 2026

Paraaf Opdrachtgever

Paraaf Opdrachtnemer

De ondergetekenden:

1. STICHTING BEVOLKINGSONDERZOEK NEDERLAND, waarvan de statutaire zetel is gevestigd te Utrecht, kantoorhoudende te 3511 GC Utrecht aan de Catharijnesingel 47, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 80204716, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <de heer/mevrouw> <naam>, in de functie van <functie>,

hierna te noemen Opdrachtgever;

en

2. <volledige naam en rechtsvorm Wederpartij>, (statutair) gevestigd te <plaats> aan de <adres>, ingeschreven in het handelsregister onder nummer <nummer>, te dezen vertegenwoordigd door <de heer/mevrouw> <naam>, in de functie van <functie>,

hierna te noemen: Wederpartij,

Opdrachtgever en Wederpartij hierna gezamenlijk aangeduid als 'Partijen' en afzonderlijk als 'Partij'

Overwegende dat:

- a. Opdrachtgever de bevolkingsonderzoeken naar baarmoederhals-, borst- en darmkanker uitvoert in opdracht van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu – het RIVM;
- b. De organisatie van Opdrachtgever voorheen bestond uit regionale screeningsorganisaties die sinds 2022 zijn overgegaan in één landelijke organisatie;
- c. De telefonische bereikbaarheid van de clientenservice op dit moment nog regionaal is georganiseerd door middel van vijf regionale teams en verschillende telefooncentrales met ieder hun eigen technische infrastructuur, inrichting, werkprocessen en leverancier/provider;
- d. Opdrachtgever heeft behoefte aan één geïntegreerd, compleet en landelijk communicatieplatform dat zowel voorziet in kantoortelefonie als in contactcenterfunctionaliteiten.
- e. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor is overwogen, tot aanbesteding van de levering, implementatie en het beheer van een landelijk communicatieplatform door middel van een Europese, openbare aanbestedingsprocedure (kenmerk [...]) is overgegaan;
- f. Wederpartij op <datum inschrijving> op basis van deze aanbestedingsprocedure een inschrijving heeft gedaan;
- g. Opdrachtgever de inschrijving van Wederpartij heeft beoordeeld als inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding;
- h. Opdrachtgever de Opdracht op <datum> heeft gegund aan Wederpartij.
- i. In deze overeenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op de uit te voeren werkzaamheden tijdens de looptijd van de Overeenkomst.

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 algemene inkoopvoorwaarden (ARBIT-2022) en de Verwerkersovereenkomst. In afwijking daarvan dan wel in aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in dit document verstaan:

Aanbestedingsdocumenten: Alle documenten behorende bij de Europese openbare aanbestedingsprocedure inzake het communicatieplatform CS, waaronder het Beschrijvend document, het Programma van Eisen, Nota's van Inlichtingen en overige bijlagen.

DAP: het Dossier Afspraken en Procedures.

Gebruikers: De medewerkers en functioneel beheerders van Opdrachtgever die gebruik maken van het Platform.

Platform: Het geïntegreerde landelijke communicatieplatform zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.

2. Voorwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst waarbij Wederpartij zich tegen de in artikel 7 bedoelde Vergoeding verbindt tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten (bijlage 3), die in hoofdlijnen bestaat uit de levering, implementatie en het beheer van een landelijk communicatieplatform voor kantoortelefonie en de cliëntservice, één en ander teneinde Opdrachtgever in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken.
- 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) dit document;
 - 2) de Verwerkersovereenkomst (bijlage 1);
 - 3) de Nota(s) van Inlichtingen (bijlage 2);
 - 4) het Beschrijvend document inclusief alle daarbij behorende bijlagen (bijlage 3);
 - 5) de ARBIT-2022 (bijlage 4);
 - 6) de SLA (bijlage 5)
 - 7) de DAP (bijlage 6)
 - 8) de door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte Inschrijving van [...datum...], met kenmerk [...kenmerk...] (bijlage 7).
- 2.3 Wederpartij is integraal verantwoordelijk voor het functioneren van het Platform als één samenhangend geheel, ongeacht het gebruik van onderliggende cloudvoorzieningen, componenten of subleveranciers.
- 2.4 Wederpartij garandeert dat het Platform gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoet aan alle eisen zoals opgenomen in de Aanbestedingsdocumenten en aan de Specificaties. Wederpartij informeert Opdrachtgever onverwijld indien hij voorziet of constateert dat het Platform of de Dienstverlening niet (langer) aan de eisen voldoet.
- 2.5 Indien wijzigingen in onderliggende cloudvoorzieningen, API's, platformen of licentiemodellen van derden, waaronder Microsoft Teams, Microsoft 365 of Entra ID, gevolgen hebben voor het functioneren, beheer, beveiliging, beschikbaarheid of kosten van het Platform, informeert Wederpartij Opdrachtgever hierover onverwijld schriftelijk.

Wederpartij verstrekt daarbij inzicht in:

- a. de aard van de wijziging;
- b. de impact op de Dienstverlening;
- c. de noodzakelijke technische of organisatorische maatregelen;
- d. de eventuele gevolgen voor functionaliteit, planning en kosten.

Wederpartij blijft verantwoordelijk voor het functioneren van het Platform overeenkomstig de Overeenkomst, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.

3. Contactpersonen en rapportage

- 3.1 De personen die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhouden zijn:
Namens Opdrachtgever: <naam en functie contactpersoon Opdrachtgever>
Namens Wederpartij: <naam en functie contactpersoon Wederpartij>
- 3.2 Wederpartij wijst vaste contactpersonen aan voor operationeel, tactisch en strategisch overleg. De vervanging van deze contactpersonen is geborgd en wordt vastgelegd in de communicatiematrix als onderdeel van het DAP. Eén persoon mag meerdere rollen vervullen.
- 3.3 Partijen voeren minimaal één keer per kwartaal een periodiek overleg over de voortgang en kwaliteit van de Dienstverlening. De agenda, frequentie en deelnemers van dit overleg worden vastgelegd in het DAP.
- 3.4 Wijziging van de contactpersonen als bedoeld in artikel 3.1 en 3.2 geschiedt uitsluitend na voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij.

4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst treedt in werking op 1 december 2026.
- 4.2 De Overeenkomst heeft een looptijd van vier (4) jaar en eindigt op 30 november 2030.
- 4.3 Opdrachtgever kan de Overeenkomst vier (4) maal onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van één (1) jaar verlengen. Voor het einde van de initiële looptijd, zoals bedoeld in artikel 4.2, dient Opdrachtgever uiterlijk zes (6) maanden voorafgaand schriftelijk aan Wederpartij mede te delen indien hij geen gebruik wenst te maken van de eerste verlenging.

Voor het einde van een verlengingsperiode (na de initiële looptijd) dient Opdrachtgever uiterlijk drie (3) maanden voorafgaand schriftelijk aan Wederpartij mede te delen indien hij geen gebruik wenst te maken van de dan lopende verlenging. Indien geen tijdige mededeling wordt gedaan om de Overeenkomst niet te verlengen, wordt deze automatisch met één (1) jaar verlengd tot een maximum van vier (4) verlengingen.

5. Aflevering en oplevering

- 5.1 Wederpartij voert de implementatie en migratie uit overeenkomstig de uitgebrachte Inschrijving en het door Partijen overeen te komen implementatie- en migratieplan. Het implementatie- en migratieplan wordt binnen de samenwerking van Partijen definitief gemaakt.
- 5.2 Wederpartij borgt gedurende de gehele implementatie en migratie de continuïteit van de telefonische bereikbaarheid van cliënten, medewerkers en ketenpartners. Wederpartij treft alle redelijke maatregelen om te voorkomen dat een situatie ontstaat waarbij de cliëntservice of medewerkers volledig onbereikbaar zijn als gevolg van de implementatie of migratie.
- 5.3 De eerste gebruikersgroep op de locatie Zwolle dient uiterlijk vóór 1 april 2027 gebruik te maken van de nieuwe oplossing. Wederpartij informeert Opdrachtgever tijdig indien hij voorziet dat deze mijlpaal niet gehaald zal worden en legt daarbij een concreet herstelplan voor.

- 5.4 De migratie van alle overige gebruikersgroepen en locaties geschiedt conform het in artikel 5.1 bedoelde implementatie- en migratieplan. **Deze dient afgerond te zijn.**
- 5.5 Wederpartij draagt er zorg voor dat alle bestaande telefoonnummers en servicenummers van de cliëntservice worden geporteerd naar het nieuwe Platform.

Met opmerkingen [Mv1]: @Martin Piller: termijn toevoegen.
Het is mij niet duidelijk wanneer de implementatie voor de rest van de overige locaties afgerond moet zijn?

6. Acceptatie

- 6.1 Acceptatie van de Prestatie vindt uitsluitend plaats indien:
- de functionaliteiten voldoen aan het Programma van Eisen;
 - de integratie tussen de verschillende componenten aantoonbaar functioneert;
 - het Platform functioneert en is volledig operationeel in overeenstemming met de beoogde gebruik;
 - de oplossing voldoet aan de overeengekomen beveiligings- en continuïteitseisen;
 - de migratie succesvol is uitgevoerd;
 - de oplossing geschikt is voor productiegebruik binnen de organisatie van Opdrachtgever;
 - de SLA en het DAP zijn opgesteld en door Partijen zijn overeengekomen.
- 6.2 Opdrachtgever beoordeelt de Prestatie middels een acceptatietest, die onderdeel is van het implementatieplan- en migratieplan, na schriftelijke melding van oplevering door Wederpartij en deelt zijn bevindingen schriftelijk mede aan Wederpartij.

Indien Opdrachtgever de Prestatie afwijst, vermeldt Opdrachtgever daarbij zo concreet mogelijk welke Gebreken zijn geconstateerd.

Indien Opdrachtgever de Prestatie binnen de in dit artikel genoemde termijn niet uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd, geldt de Prestatie niet als geaccepteerd.

- 6.3 Indien Opdrachtgever de Prestatie afwijst, herstelt Wederpartij de Gebreken kosteloos binnen een door Opdrachtgever te bepalen redelijke termijn. Na herstel vindt opnieuw een acceptatieprocedure plaats overeenkomstig dit artikel.
- 6.4 Acceptatie van de Prestatie laat de garantieverplichtingen van Wederpartij en de overige verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst onverlet.

7. Vergoeding

- 7.1 Partijen komen de Vergoedingen overeen zoals opgenomen in de Inschrijving van Wederpartij (bijlage 7). De Vergoedingen omvatten alle kosten die verband houden met de levering, implementatie, migratie, beheer, onderhoud, support en doorontwikkeling van het Platform, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 7.2 De Vergoedingen kunnen opvolgend jaarlijks na de initiële looptijd éénmaal per november worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het 'CBS-prijsindexcijfer M-N Zakelijke Dienstverlening'. Hierbij wordt telkens het jaarcijfer van de voorafgaande jaar gehanteerd, waarbij het indexcijfer van voorafgaand jaar wordt gesteld op 100%.
- 7.3 Uitbreidingen op grond van de herzieningsclausule uit de Aanbestedingsdocumenten worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke opdrachtverstrekking door Opdrachtgever. Wederpartij brengt voor dergelijke uitbreidingen uitsluitend de in de Inschrijving of nader overeen te komen tarieven in rekening.

8. Facturering, verschuldigheid en betaling

- 8.1 De Vergoeding van eenmalige kosten zoals opgenomen in het Prijzenblad van door Wederpartij uitgebrachte Inschrijving wordt op basis van het volgende schema gefactureerd:

- 50% van de implementatiekosten worden gefactureerd bij aanvang van de implementatiewerkzaamheden;
 - 50% van de implementatiekosten wordt pas in rekening gebracht na Acceptatie van de Prestatie na implementatie.
- 8.2 De Vergoeding voor de jaarlijks terugkerende kosten zoals opgenomen in het Prijzenblad (bijlage 8) van door Wederpartij uitgebrachte Inschrijving als bedoeld in artikel 7 wordt maandelijks achteraf gefactureerd op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten voor de onderdelen genoemd in het Prijzenblad (bijlage 8).
- 8.4 Wederpartij zendt de factuur elektronisch (in pdf-formaat) aan het volgende e-mailadres van Opdrachtgever crediteuren@bevolkingsonderzoeknederland.nl.
- 8.5 De facturen dienen geadresseerd te zijn aan Opdrachtgever:
Stichting Bevolkingsonderzoek Nederland
t.a.v. de crediteurenadministratie
Postbus 690
5600 AR Eindhoven
- 8.6 De facturen die worden verstuurd aan Opdrachtgever dienen minimaal de volgende gegevens te bevatten:
- Opdrachtnummer van Opdrachtgever;
 - NAW van Opdrachtgever;
 - Kostenplaats;
 - Projectnummer;
 - Omschrijving van de opdracht/ afgenomen diensten;
 - Aantal ingezette uren;
 - Subtotaal bedrag exclusief BTW;
 - Bedrag BTW;
 - Totaalbedrag inclusief BTW;
 - NAW-gegevens Wederpartij;
 - Factuurnummer van de Wederpartij;
 - Datum factuur;
 - IBAN-bankrekeningnummer Wederpartij.

9. Gegevensretentie, dataportabiliteit en exitregeling

- 9.1 Wederpartij draagt er zorg voor dat alle Gegevens van Opdrachtgever uiterlijk binnen dertig (30) Werkdagen na beëindiging van de Overeenkomst, of zoveel eerder als Partijen schriftelijk overeenkomen, volledig en zonder aanvullende kosten aan Opdrachtgever worden terugbezorgd en vervolgens aantoonbaar worden gewist uit alle systemen van Wederpartij en diens subverwerkers, tenzij wettelijke bewaarplichten zich daartegen verzetten.

Onder Gegevens worden mede verstaan:

- Persoonsgegevens;
- Gebruikersgegevens;
- Configuratiegegevens;
- rapportages;
- logbestanden;
- callflows;
- IVR-structuren;
- routeringsinstellingen;
- gespreksopnames (recordings);
- transcripties;
- historische contactcenterdata;

- nummeringsgegevens;
- overige gegevens die in het kader van de Dienstverlening zijn verwerkt of opgeslagen.

Wederpartij verstrekt Opdrachtgever op verzoek een schriftelijke verklaring waaruit blijkt dat de Gegevens volledig zijn verwijderd uit de systemen van Wederpartij en diens subverwerkers.

- 9.2 De Gegevens worden terugbezorgd:
- a. in een gangbaar, machineleesbaar en open bestandsformaat;
 - b. zonder verlies van functionaliteit, structuur of metadata;
 - c. via een door Opdrachtgever goedgekeurde beveiligde overdrachtsmethode;
 - d. inclusief bijbehorende documentatie die noodzakelijk is voor interpretatie en migratie van de Gegevens.

Voor zover van toepassing verleent Wederpartij volledige medewerking aan:

- nummerportering;
- migratie naar een opvolgende leverancier;
- overdracht van configuraties en koppelingen;
- continuïteit van de telefonische bereikbaarheid tijdens de transitiefase.

De reguliere werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de in dit artikel bedoelde exitverplichtingen zijn inbegrepen in de Vergoeding.

Indien Opdrachtgever aanvullende werkzaamheden verlangt die redelijkerwijs buiten de reguliere exitwerkzaamheden vallen, worden deze uitsluitend uitgevoerd tegen vooraf schriftelijk overeengekomen tarieven en voorwaarden.

10. Servicelevel agreement en Dossier Afspraken en Procedures

- 10.1 Wederpartij stelt uiterlijk bij implementatie, in afstemming met Opdrachtgever, een Service Level Agreement ("SLA") en een Dossier Afspraken en Procedures ("DAP") op en houdt deze gedurende de looptijd van de Overeenkomst actueel.
- 10.2 In de SLA en het DAP worden minimaal afspraken vastgelegd over:
- a. beschikbaarheid, prestaties en continuïteit van de Dienstverlening en het Platform;
 - b. servicelevels, KPI's en meetmethodieken;
 - c. classificatie van incidenten op basis van impact en urgentie;
 - d. reactietijden, hersteltijden en escalatieprocedures;
 - e. onderhoudsvensters en communicatie over gepland en ongepland onderhoud;
 - f. monitoring, logging, rapportages en evaluatiemomenten;
 - g. servicedeskprocessen, bereikbaarheid en ondersteuning;
 - h. wijzigingen, releases, updates en standaard changes;
 - i. beveiligingsincidenten, datalekken en meldprocedures;
 - j. continuïteits-, back-up- en uitwijkmaatregelen;
 - k. verantwoordelijkheden, contactpersonen en overlegstructuren;
 - l. procedures voor wijzigingsverzoeken en capaciteitswijzigingen;
 - m. eventuele service credits of andere remedies bij het niet behalen van overeengekomen Servicelevels.
- 10.3 De SLA en het DAP maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.
- 10.4 De in de SLA opgenomen servicelevels, KPI's, beschikbaarheidsnormen, responstijden, hersteltijden en overige prestatienormen gelden als contractuele verplichtingen van Wederpartij. Herhaaldelijke of structurele overschrijding van overeengekomen Servicelevels geldt als een toerekenbare tekortkoming.
- 10.5 Wijzigingen in de SLA of het DAP behoeven de voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever.

- 10.6 Voor zover bepalingen uit de SLA of het DAP strijdig zijn met deze Overeenkomst, prevaleert deze Overeenkomst, tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.

11. Informatiebeveiliging en privacy

- 11.1 Wederpartij draagt er zorg voor dat het Platform en de Dienstverlening te allen tijde voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging en privacy, waaronder in ieder geval de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG), voor zover van toepassing op de aard van de opdracht.
- 11.2 Voor zover Wederpartij ten behoeve van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt in de zin van de AVG, sluiten Partijen een Verwerkersovereenkomst, welke integraal onderdeel uitmaakt van deze Overeenkomst. Bij strijdigheid tussen de Verwerkersovereenkomst en deze Overeenkomst prevaleert de Verwerkersovereenkomst voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft.
- 11.3 Wederpartij implementeert en handhaaft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van het Platform en de daarin verwerkte (persoons)gegevens, waaronder in ieder geval:
- versleuteling van data in transit en at rest;
 - toegangsbeveiliging op basis van het principe van minimale rechten (least privilege);
 - multi-factor authenticatie voor beheerders en geautoriseerde gebruikers;
 - logging en monitoring van toegang en activiteiten op het Platform;
 - regelmatige beveiligingstests en penetratietests.

12. Intellectuele eigendom

- 12.1 Wederpartij verleent Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, onherroepelijk gebruiksrecht op door Wederpartij in het kader van de Overeenkomst ter beschikking gestelde programmatuur, hulpmiddelen en documentatie, voor zover noodzakelijk voor het Overeengekomen gebruik.
- 12.2 Het gebruiksrecht als bedoeld in artikel 12.1 omvat in ieder geval het recht om het Platform te gebruiken voor alle doeleinden die verband houden met de uitvoering van de taken van Opdrachtgever, inclusief het gebruik door Gebruikers en het gebruik op alle locaties van Opdrachtgever.
- 12.3 Wederpartij garandeert dat het gebruik van het Platform en de Dienstverlening door Opdrachtgever geen inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden.

13. Algemene en bijzondere voorwaarden

- 13.1 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.
- 13.2 In afwijking van artikel 9.1 en onverminderd het bepaalde in artikel 2.2, zijn tevens de licentievoorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden van toepassing, indien en voor zover:
- de toepasselijkheid daarvan niet in de Aanbestedingsdocumenten is uitgesloten;
 - Wederpartij (i) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen, (ii) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Inschrijving is gevoegd en (iii) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken;
 - en c. het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt; en d. Wederpartij kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaard.

In geval van strijdigheid prevaleert de Overeenkomst boven de licentievoorwaarden.



- 13.3 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 Overeenkomen gebruik.
- 13.4 Een exemplaar van de toepasselijke voorwaarden is als bijlage bij de Overeenkomst gevoegd.

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud:

OPDRACHTGEVER

WEDERPARTIJ

Stichting Bevolkingsonderzoek Nederland

<naam Wederpartij>

<naam ondertekenaar>

<naam ondertekenaar>

<functie ondertekenaar>

<functie ondertekenaar>

Handtekening:

Handtekening:

Datum:

Datum:

Bijlagen:

Bijlage 1 Verwerkersovereenkomst
Bijlage 2 Nota(s) van Inlichtingen
Bijlage 3 Beschrijvend document, inclusief bijlagen;
Bijlage 4 Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten – ARBIT 2022;
Bijlage 5 de SLA
Bijlage 6 de DAP
Bijlage 7 Inschrijving Wederpartij
Bijlage 8 Prijzenblad