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

tussen

Nationale ombudsman

en

<Wederpartij>

inzake

CRM applicatie

met kenmerk
201865012.001.003

Overeenkomst ARBIT-2022 inzake aanschaf CRM applicatie

Contractnummer: 201865012.001.003
Verplichtingennummer: <…>

NAW-gegevens:
<Naam>
<Adres>
<Postcode>

IBAN-code: <…>
BIC code: <…>
KvK-nummer: <…>
KvK-vestigingsnummer: <…>

De ondergetekenden:

1. De Nationale ombudsman, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, namens deze, <functienaam en naam ondertekenaar>, 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 u op weg helpen als het misgaat tussen u en de overheid. Door de weg te wijzen naar het juiste loket, advies te geven, en effectief onderzoek te doen. Daarnaast dagen we overheden uit anders te kijken naar hun werk en dienstverlening. Zodat de belangen van de burger altijd gerespecteerd worden en onderdeel zijn in alles wat de overheid doet;
b. Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan Het doel van de Aanbesteding is om een transparant, eerlijk en efficiënt proces te waarborgen voor het selecteren van de beste dienstverlener en daarmee een dienstverleningsovereenkomst (hierna: Overeenkomst) te sluiten op het gebied van dienstverlening;

Verloop van de aanbesteding

c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a en b is overwogen, tot aanbesteding van de CRM-applicatie door middel van Openbare Europese aanbesteding is overgegaan;
d. op 21 oktober 2026 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 201865012.001.003;
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 en de Verwerkersovereenkomst.

2. Voorwerp van de Overeenkomst

2.1. Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst waarbij Wederpartij zich tegen de in artikel 7 bedoelde Vergoeding verbindt tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in het Bestek, die in hoofdlijnen bestaat uit:

- het leveren van het Product/de Producten:

Volgnummer	Onderwerp	Aantal
A1	Gebruikskosten applicatie volledige gebruikerslicentie	45
A2	Gebruikskosten applicatie kijklicentie	179
A3	Onderhoud koppeling toekomstig zaaksysteem	8
A4	Onderhoud koppeling Entra ID	8
~~A5~~	~~Onderhoud koppeling DMS/CRM~~	~~8~~

Met opmaak: Standaard, Inspringing: Links: 0 cm

- het uitvoeren van de Opdracht/de Opdrachten:

Volgnummer	Onderwerp	Aantal
B1	Implementatiekosten	1
B2	Opleidingskosten	47
B3	Realisatie koppeling toekomstig zaaksysteem	1
B4	Realisatie koppeling Exchange Online	1
B5	Realisatie koppeling Entra ID	1
B6	Consultancy op afroep	80 uur~~dagen~~
~~B7~~	~~Realisatiekosten koppeling DMS/CRM~~	~~8~~

één en ander teneinde Opdrachtgever in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken.

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 <INDIEN VAN TOEPASSING> zoals aangevuld of gewijzigd bij nota van inlichtingen van <datum>;
5. de door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte <Inschrijving/offerte> van <datum>, met kenmerk <kenmerk> inclusief Bijlagen <INDIEN VAN TOEPASSING>.

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 over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst. Deze periodieke rapportage omvat gedurende de implementatiefase tenminste:

Maandelijks
- Urenbesteding
- Budget
- Licentiegebruik

3.3. Wederpartij rapporteert periodiek over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst. Deze periodieke rapportage omvat tenminste:

Maandelijks
- Overzicht changes/releases (m.b.t. Informatiebeveiliging);
- Overzicht geregistreerde (Security)incidenten, incl opvolging;
- Overzicht geregistreerde (Security)problems, incl opvolging;
- Uitgevoerde Vulnerability scans, incl. opvolging;
- Uitgevoerde autorisatiecontroles, incl. opvolging;
- Overzicht van datalekken;
- Wijzigingen in subverwerkers/onderleveranciers;
- Licentiegebruik;
- SLA performance KPI's:
    - Beschikbaarheid (uptime) van de applicatie;
    - Reactie- en hersteltijden support;
    - Bereikbaarheid support;

Jaarlijks
- ISO-certificering en/of verklaring van toepasselijkheid
- ISAE/ SOC2 Type 2 Rapportage;
- Uitgevoerde Pentests, incl. opvolging;
- Backup/disaster recovery testresultaten.

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 heeft een looptijd van vier (4) jaar en loopt van <datum> tot en met <datum>.

4.3. **O**pdrachtgever kan de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee (2) keer vierentwintig (24) maanden verlengen. Indien Opdrachtgever van dit recht gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk zes (6) maanden voor het einde van de in artikel 4.2 bedoelde looptijd schriftelijk mededeling aan Wederpartij. De maximale einddatum is <datum>.

5. Aflevering en Oplevering

In geval van producten

5.1. Wederpartij draagt zorg voor Aflevering van de Producten op de in onderstaande tabel aangegeven datum en plaats. Genoemde data zijn Fatale termijnen.

Volg-nummer	Onderwerp	Afleveradres	Afleverdatum
A1	Gebruikskosten applicatie volledige gebruikerslicentie	<adres>	<datum of X dagen na afroep conform Bijlage afroepprocedure>
A2	Gebruikskosten applicatie kijklicentie	<adres>	<datum of X dagen na afroep conform Bijlage afroepprocedure>
A3	Onderhoud koppeling toekomstig zaaksysteem	<adres>	<datum of X dagen na afroep conform Bijlage afroepprocedure>
A4	Onderhoud koppeling Entra ID	<adres>	<datum of X dagen na afroep conform Bijlage afroepprocedure>
~~A5~~	~~Onderhoud koppeling DMS/CRM~~	~~<adres>~~	~~<datum of X dagen na afroep conform Bijlage afroepprocedure>~~

Tabel met opmaak

In geval van Opdrachten of het verstrekken van Gebruiksrechten

5.2. 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	Implementatiekosten	<…>	<adres, datum>
B2	Opleidingskosten	<…>	<adres, datum>
B3	Realisatie koppeling toekomstig zaaksysteem	<…>	<adres, datum>

Volg-nummer	Onderwerp	Wijze van Oplevering	Adres en datum
B4	Realisatie koppeling Exchange Online	<…>	<adres, datum>
B5	Realisatie koppeling Entra ID	<…>	<adres, datum>
B6	Consultancy op afroep	<…>	<adres, datum>
~~B7~~	~~Realisatiekosten koppeling DMS/CRM~~	~~<…>~~	~~<adres, datum>~~

6. Acceptatie

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

Volg-nummer	Onderwerp	Acceptatie	Uiterste datum van mededeling van (non-) Acceptatie
A1	Gebruikskosten applicatie volledige gebruikerslicentie	<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 >
A2	Gebruikskosten applicatie kijklicentie	<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 >
A3	Onderhoud koppeling toekomstig zaaksysteem	<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 >
A4	Onderhoud koppeling Entra ID	<Goedkeuring van de ingeleverde urenstaten conform het model als opgenomen in Bijlage model urenstaten>	<30 dagen na ontvangst van de urenstaat>
~~A5~~	~~Onderhoud koppeling DMS/CRM~~	~~<…>~~	~~<…>~~
B1	Implementatiekosten	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Service level agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Service level agreement>
B2	Opleidingskosten	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage

Volg-nummer	Onderwerp	Acceptatie	Uiterste datum van mededeling van (non-) Acceptatie
		Service level agreement>	Service level agreement>
B3	Realisatie koppeling toekomstig zaaksysteem	<…>	<30 dagen na Oplevering (11.1 ARBIT)> <OPTIONEEL afwijkende termijn als bedoeld in artikel 11.4 ARBIT>
B4	Realisatie koppeling Exchange Online	<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>
~~B5~~	~~Realisatie koppeling Entra ID~~	~~<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>~~
B6	Consultancy op afroep	<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>
B7	Realisatiekosten koppeling DMS/CRM	<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>

7. Vergoeding

7.1. Partijen komen de navolgende Vergoeding overeen:

Volg-nummer	Onderwerp	Prijs	Prijs incl. btw
A1	Gebruikskosten applicatie volledige gebruikerslicentie	<vaste totaalprijs of prijs per Product>	<vaste totaalprijs of vergoeding per Product>
A2	Gebruikskosten applicatie kijklicentie	<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>	<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>
A3	Onderhoud koppeling toekomstig zaaksysteem	<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>	<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>
A4	Onderhoud koppeling Entra ID	<uurtarief of andere vergoedings maatstaf>	<uurtarief of andere vergoedings maatstaf>
~~A5~~	~~Onderhoud koppeling DMS/CRM~~	~~<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>~~	~~<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>~~
B1	Implementatiekosten	<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>	<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>
B2	Opleidingskosten	<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>	<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>
B3	Realisatie koppeling toekomstig zaaksysteem	<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>	<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>
B4	Realisatie koppeling Exchange Online	<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>	<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>
B5	Realisatie koppeling Entra ID	<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>	<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>
B6	Consultancy op afroep	<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>	<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>
~~B7~~	~~Realisatiekosten koppeling DMS/CRM~~	~~<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>~~	~~<vaste totaalprijs of andere vergoedings maatstaf>~~

7.2. De overeengekomen (maximum) tarieven staan vast gedurende de eerste 12 maanden van de Overeenkomst. Daarna kunnen de overeengekomen tarieven en prijzen éénmaal per 12 maanden geïndexeerd worden. De eerste indexering kan plaatsvinden ingaande 1 april 2028~~<dat~~.

Voor het indexeren geldt de jaar op jaar methode. De peilmaand ten behoeve van het bepalen van de indexatie is januari~~<maand>~~ en het voorstel dient uiterlijk <datum> ingediend te zijn.

Indien Opdrachtnemer gebruik wil maken van de mogelijkheid tot indexatie, dient hij een onderbouwd voorstel voor nieuwe tarieven in, waarbij Opdrachtnemer gebruik maakt van de volgende index: CBS Dienstenprijsindex (DPI), SBI 62 Computerprogrammering, consultancy en aanverwante activiteiten.
~~<index + categorie CBS>~~. Indien van toepassing gelden altijd de eerst-gepubliceerde cijfers. De Opdrachtnemer hanteert de onderstaande rekenmethode, waarbij het indexeringspercentage wordt afgerond op één (1) decimaal:

$$\frac{\text{Indexcijfer (nieuw)} - \text{Indexcijfer (oud)}}{\text{Indexcijfer (oud)}} \text{ x } 100$$

De Opdrachtnemer voegt een schermafdruk van de gebruikte gegevens toe ter onderbouwing. Opdrachtnemer stuurt dit voorstel, voorzien van contractnaam en -kenmerk, naar het volgende emailadres: CM.RIS@rijksoverheid.nl.

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 Opdrachtnemer te laat is met zijn voorstel wordt er slechts geïndexeerd over de resterende tijd; er wordt niet met terugwerkende kracht geïndexeerd.

8. Facturering, verschuldigheid en betaling

8.1. De facturatie wat betreft eenmalige kosten, waaronder implementatiekosten vinden plaatst na Acceptatie van de betreffende Prestatie. Gebruiks-, hosting-, beheer- en overige periodieke kosten worden jaarlijks~~maandelijks~~ gefactureerd.

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 Nationale ombudsman het volgende organisatie-identificatienummer (OIN): 00000001815051748000.

8.4. Wederpartij is 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. U vindt in Bijlage F de bijsluiter e-facturatie, waarin de specifieke factuurvereisten staan die Opdrachtgever stelt voor het indienen van een e-factuur en waar Wederpartij terecht kan met vragen.

Gebruik voor het indienen van de e-factuur aan – nationale Ombudsman - het volgende organisatie-identificatienummer (OIN): 00000001815051748000.

9. Intellectuele eigendomsrechten

9.1. Zoals bepaald in artikel 8 van de ARBIT-2022 berusten alle intellectuele eigendomsrechten die kunnen worden uitgeoefend ten aanzien van de Prestatie:

i. 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.

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. 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 het Bestek is uitgesloten;
- Wederpartij (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en;
- het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en;
- 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.

10.3. 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 Overeengekomen gebruik.

10.4. Een exemplaar van de Voorwaarden is bij de Overeenkomst gevoegd.

11. Overige bepalingen

11.1. 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.

11.2. De artikelen 22.1, 22.2 en 22.4 van de ARBIT-2022 zijn niet van toepassing. Wederpartij kan personen die belast zijn met de uitvoering van de Overeenkomst vervangen. Opdrachtgever kan de vervanger(s) niet weigeren.

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

Plaats: Den Haag Datum: ……-……-2027	Plaats: …… Datum: ……-……-2027
De Nationale Ombudsman namens deze, <functie gevolmachtigde>,	<naam Wederpartij>, namens deze, <functie gevolmachtigde>,
<Naam gevolmachtigde>	<Naam gevolmachtigde>

BIJLAGE Verwerkersovereenkomst ARBIT-2022 (indien van toepassing)

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.