Dienstverleningsovereenkomst ARVODI-2025
Contractnummer: […]

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag,
hierbij vertegenwoordigd door de Staatssecretaris voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, namens deze,
directeur programmadirectie MDT mw. T. van den Hoogen-Saleh
hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. [volledige naam en rechtsvorm Opdrachtnemer],
(statutair) gevestigd te […],
hierbij vertegenwoordigd door
[naam ondertekenaar] ***<OPTIONEEL>*** en [naam medeondertekenaar],
hierna te noemen: Opdrachtnemer,

OVERWEGENDE DAT:

Organisatie en inkoopbehoefte Opdrachtgever

- Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de uitvoering en doorontwikkeling van het programma Maatschappelijke Diensttijd (MDT) en de communicatie, onderzoek en interactie met doelgroepen binnen het MDT-netwerk;
- Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan continuering van dienstverlening voor digitale communicatie, onderzoek en interactie, inclusief een veilige en AVG-conforme database, een gekoppeld Customer Data Platform (CDP) en onderzoekstooling;
- Opdrachtnemer zich voldoende op de hoogte heeft gesteld van wat Opdrachtgever met de opdracht wil bereiken.

Verloop van de aanbesteding

- Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor is overwogen, Diensverlening digitale communicatie en onderzoek heeft aanbesteed door middel van een Openbare Europese aanbesteding;
- op 5 november 2026 door of namens Opdrachtgever een aankondiging op TenderNed is geplaatst en dat deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer TN619158;
- Opdrachtgever de opdracht op [datum] heeft gegund aan Opdrachtnemer;

KOMEN OVEREEN:

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. De betekenis van deze begrippen is vermeld in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het uitvoeren van Diensten 2025 (ARVODI-2025).

1. Voorwerp van de Overeenkomst

1.1 Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer opdracht tot het uitvoeren van Diensten *op het gebied van communicatie, onderzoek, advies, ondersteuning en uitvoering. Beheer, onderhoud, monitoring, ondersteuning en doorontwikkeling van database, CDP en onderzoekstooling (inclusief hosting, beveiliging, back-ups, monitoring, updates en support). Migratie, implementatie en inrichting database, CDP en onderzoekstooling* zoals beschreven in de offerteaanvraag van Opdrachtgever d.d. 5 november 2026 met kenmerk

BD-EURAAN-PVK-IUCN25110354 (Bijlage ...) en de offerte van Opdrachtnemer d.d. [datum], kenmerk [...] (Bijlage...).

1.2 Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de ARVODI-2025 [(Bijlage ...) / (al in het bezit van Partijen)], tenzij daarvan in deze Overeenkomst wordt afgeweken. De (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer zijn niet van toepassing.

1.3 De volgende documenten vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Als deze documenten elkaar tegenspreken, gaat het eerder genoemde document boven het later genoemde:

1. dit document;
2. de Verwerkersovereenkomst (Bijlage Verwerkersovereenkomst);
3. de ARVODI-2025;
4. de offerteaanvraag;
5. de overige Bijlagen (*instructie: benoem hier indien van toepassing de overige bijlagen*);
6. de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uitgebrachte offerte van [datum], met kenmerk […].

1.4 Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn alleen bindend als Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk of per e-mail zijn overeengekomen.
Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte afspraken ten aanzien van de Diensten.

2. Totstandkoming, tijdsplanning of duur van de Overeenkomst

2.1 Deze Overeenkomst komt tot stand wanneer de laatste Partij heeft ondertekend.

2.2 De Diensten worden uitgevoerd in de periode van [datum] tot [datum]. De Overeenkomst eindigt op [datum].
Opdrachtgever kan de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden 2x verlengen met een periode van 1 jaar. Als Opdrachtgever gebruik maakt van de verlengingsoptie informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk of per e-mail uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële of op dat moment geldende looptijd van de Overeenkomst.

3. Prijs en overige financiële bepalingen

3.1 Opdrachtnemer voert de Diensten met betrekking tot de implementatie uit tegen een vaste totaalprijs. Deze vaste totaalprijs bedraagt € 82.645,- (excl. BTW en inclusief reis-, verblijf- en eventuele overige kosten).

3.2 Opdrachtnemer voert de overige dienstverlening uit tegen de overeengekomen tarieven

3.3 Als Opdrachtnemer geen BTW in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van BTW blijkt te bestaan, kan Opdrachtnemer deze BTW niet alsnog in rekening brengen.

3.4 De prijs heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst uit te voeren Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen.

3.5 De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk voor de duur van deze Overeenkomst.

3.6 Opdrachtnemer factureert de jaarlijkse kosten (licenties en ……) jaarlijks vooraf.

3.7 Opdrachtnemer factureert per maand achteraf en maakt op de factuur de volgende kosten inzichtelijk: dienstverlening, verzendingen en eventuele overige gebruiks- of verbruikskosten.

3.8 Opdrachtnemer factureert pas nadat Opdrachtgever de Diensten heeft beoordeeld en geaccepteerd.

3.9 Opdrachtnemer vermeldt op de e-factuur in ieder geval het ordernummer […] en het toepasselijke organisatie-identificatienummer (OIN). Opdrachtnemer factureert op de [in de financiële bijsluiter voorgeschreven wijze.

4. Contactpersonen, Overleg en Rapportage

4.1 Contactpersoon voor Opdrachtgever is [naam en functie].
Contactpersoon voor Opdrachtnemer is [naam en functie].

4.2 De contactpersonen overleggen ten minste 1x [periode] en zo vaak als Opdrachtgever dat verlangt over de uitvoering en voortgang van de werkzaamheden van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer doet zo vaak als Opdrachtgever dat verlangt schriftelijk verslag van de voortgang van diens werkzaamheden, maar minimaal […] maal per [periode].

4.3 Opdrachtnemer rapporteert over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst. De rapportages bieden inzicht in de voortgang, kwaliteit en resultaten van de dienstverlening en bevatten, voor zover van toepassing, analyses, aanbevelingen en verbetervoorstellen. Deze rapportage omvat tenminste:

- uitgevoerde werkzaamheden, voortgang ten opzichte van planning en budget en bestede uren (maandelijks)
- een overzicht van de uitgevoerde communicatie- en onderzoeksactiviteiten en de resultaten daarvan, waaronder bereik, respons en relevante interacties, voor zover meetbaar (per kwartaal)
- ontwikkelingen in de database en het CDP die relevant zijn voor de dienstverlening, waaronder datakwaliteit, consentinformatie, doelgroepsegmenten, profielverrijking en andere relevante ontwikkelingen (per kwartaal)
- resultaten, analyses en inzichten uit communicatie- en onderzoeksactiviteiten, inclusief aanbevelingen voor optimalisatie (per opdracht of project)
- risico's, knelpunten, beheersmaatregelen en verbeteracties met betrekking tot de dienstverlening (per kwartaal en tussentijds indien relevant)
- een jaarlijkse evaluatie van de dienstverlening, waarin ten minste wordt ingegaan op de behaalde resultaten ten opzichte van de doelstellingen, de belangrijkste ontwikkelingen en trends, de effectiviteit van de communicatie- en onderzoeksactiviteiten, de belangrijkste leerpunten, de gerealiseerde verbeteringen en aanbevelingen voor de verdere doorontwikkeling van de dienstverlening (jaarlijks en tussentijds indien relevant)

5. Oplevering

5.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor oplevering op de in onderstaande tabel vermelde wijze en datum.

Prestatie	**Wijze van oplevering**	**Oplevermoment**
Implementatie, opstart dienstverlening en ingebruikname van de database, CDP en onderzoekstooling	De benodigde database, het CDP en de onderzoekstooling zijn ingericht en getest. Beschikbare en bruikbare gegevens zijn waar nodig verwerkt en de benodigde functionaliteiten en gegevensuitwisseling werken. De communicatie- en onderzoeksactiviteiten kunnen worden	Conform implementatieplan

	uitgevoerd. Oplevering vindt plaats na schriftelijke acceptatie door de Opdrachtgever.	
Communicatie- en onderzoeksopdrachten	Per opdracht worden vooraf de doelstelling, planning, beoogde resultaten, op te leveren producten en de verwachte inzet afgestemd. Oplevering vindt plaats na afronding van de overeengekomen werkzaamheden en goedkeuring door Opdrachtgever.	Conform opdrachtbriefing
Doorlopende dienstverlening, beheer en ondersteuning	Wederpartij voert de communicatie- en onderzoeksactiviteiten uit en beheert de database, het CDP en de onderzoekstooling conform de overeenkomst. Hieronder vallen onder meer het beheer van gegevens, consentinformatie, segmenten, communicatie, onderzoek, monitoring, optimalisatie en ondersteuning.	Doorlopend
Urenverantwoording	Wederpartij levert maandelijks een gespecificeerd overzicht van de bestede uren, uitgesplitst naar opdrachten, projecten, accountmanagement, beheer, ondersteuning en overige overeengekomen werkzaamheden. Dit overzicht vormt de basis voor de maandelijkse voortgangsbespreking met Opdrachtgever.	Maandelijks
Kwartaalrapportage	Wederpartij levert ieder kwartaal een rapportage met de belangrijkste resultaten en ontwikkelingen binnen de communicatie- en onderzoeksactiviteiten, waaronder ontwikkelingen in de database, het CDP, de onderzoekstooling, datakwaliteit, consentinformatie, doelgroepsegmenten, resultaten van communicatie en onderzoek, uitgevoerde optimalisaties, risico's, knelpunten en verbeteracties. De rapportage bevat tevens aanbevelingen voor de verdere optimalisatie van de dienstverlening en wordt besproken met Opdrachtgever.	Per kwartaal

6. Intellectuele eigendomsrechten

Zoals bepaald in de artikelen 23.1, 23.4 en 23.5 van de ARVODI-2025 worden de auteursrechten en databankrechten die kunnen worden uitgeoefend ten aanzien van de resultaten van de Diensten overgedragen aan Opdrachtgever.

Alle door of namens MDT aangeleverde, verzamelde of gegenereerde gegevens, profielen, segmenten, consentinformatie, communicatiehistorie, onderzoeksresultaten, rapportages, formulieren, landingspagina's en communicatieflows/journeys zijn en blijven eigendom van MDT.

7. Integriteit

Opdrachtnemer verklaart dat aan Personeel van Opdrachtgever geen voordeel is of wordt gegeven met oog op het verkrijgen van de opdracht.

8. Informatieverplichting en audit

8.1 Kwaliteitsborging is een aspect van het kwaliteitsmanagement van Opdrachtnemer en maakt onderdeel uit van de Overeenkomst. In het kader van kwaliteitsborging treft Opdrachtnemer maatregelen die Opdrachtgever het vertrouwen geven dat het overeengekomen gebruik van de Diensten kan worden gemaakt. Opdrachtnemer treft deze maatregelen uit eigen beweging.

8.2 Opdrachtnemer stelt alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit deze Overeenkomst zijn en worden nagekomen.

8.3 Als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven kan Opdrachtgever een audit (laten) uitvoeren. Opdrachtnemer verleent alle medewerking aan audits, waaronder begrepen audits bij Personeel van Opdrachtnemer, tenzij dit in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verwacht.

8.4 Partijen dragen zelf de kosten die zij maken in verband met de in dit artikel bedoelde informatieverstrekking en audits, waaronder begrepen de kosten van door hen ingeschakelde derden.

8.5 Opdrachtgever kan naar aanleiding van de op grond van dit artikel verkregen informatie op elk moment nadere maatregelen voorstellen. Opdrachtnemer moet die maatregelen in redelijkheid uitvoeren.

9. Onderzoeksmateriaal (niet-wetenschappelijk onderzoek)

9.1 Opdrachtnemer stelt de in het kader van de Opdracht voor Opdrachtgever beheerde, verzamelde, of vervaardigde profielgegevens, onderzoeksgegevens, onderzoeksresultaten en bijbehorende documentatie beschikbaar aan Opdrachtgever. Bij beëindiging van de overeenkomst draagt Opdrachtnemer deze gegevens en documenten over, overeenkomstig artikel 10.

9.2 Opdrachtnemer bewaart het in deze Overeenkomst bedoelde onderzoeksmateriaal zorgvuldig en kosteloos tot uiterlijk 3 maanden na het afronden van de opdracht.

9.3 Opdrachtnemer, en diens Personeel, mag tijdens het onderzoek het onderzoeksmateriaal niet gebruiken voor andere doeleinden dan beschreven in de Overeenkomst, tenzij Opdrachtgever vooraf schriftelijk of per e-mail toestemming heeft gegeven.

10. Einde van de Overeenkomst (exit)

10.1 Als de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs nodig is om er voor te zorgen dat een nieuwe opdrachtnemer, of Opdrachtgever zelf, zonder belemmeringen het uitvoeren van de Diensten kan overnemen. Zo nodig neemt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever deel aan overleg met een opvolgende opdrachtnemer.

10.2 Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst op grond van artikel 21 lid 1 of 3 van de ARVODI-2025, voert Opdrachtnemer de in het eerste lid bedoelde Diensten uit tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of, bij gebreke daarvan, tegen de in het algemeen door Opdrachtnemer gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De kosten van de in het eerste lid bedoelde Diensten zijn voor rekening van Opdrachtnemer als sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door Opdrachtnemer.

10.3 Opdrachtnemer zal de in artikel 12.1 van de ARVODI-2025 bedoelde gegevens en de hierna genoemde gegevens: de voor de programmadirectie MDT beheerde profielgegevens, communicatie- en onderzoeksgegevens, resultaten, rapportages en relevante documentatie, na afloop van de Overeenkomst terugbezorgen conform de afspraken zoals deze zijn vastgelegd in het overdrachtsplan.
Ten aanzien van persoonsgegevens geldt hetgeen overeengekomen is in de verwerkersovereenkomst.

10.4 De in het derde lid bedoelde gegevens en de hierna genoemde gegevens: de specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde content en relevante documentatie. Deze documentatie omvat, voor zover van toepassing, informatie over gegevensstructuren, segmentaties, communicatieflows, journeys, automatiseringen, formulieren, onderzoeken en gegevensuitwisseling, worden in de door Opdrachtgever aangegeven vorm en op de door Opdrachtgever aangegeven wijze terugbezorgd.

10.5 Opdrachtnemer houdt de gegevens en de voor de overgang benodigde database, het CDP, de onderzoekstooling en bijbehorende licenties en voorzieningen beschikbaar en toegankelijk tot een vooraf schriftelijk met Opdrachtgever overeengekomen einddatum.

11. Overige Voorwaarden

11.1 Onder geheimhouding als bepaald in artikel 11 van de ARVODI-2025 valt geen informatie over (de voortgang van) de Opdracht die Opdrachtgever dient aan te leveren voor het Rijks ICT-dashboard.

11.2 Bij de verwerving van Gebruiksrechten op Standaardprogrammatuur zijn tevens de licentievoorwaarden van Opdrachtnemer dan wel van door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden van toepassing indien en voor zover:
- de toepasselijkheid daarvan niet in het Bestek is uitgesloten;
- Opdrachtnemer (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;
- Opdrachtnemer 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.

11.3 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. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik.

Den Haag, [datum] [Plaats], [datum]

Staatssecretaris voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap [naam Opdrachtnemer]

namens deze, namens deze,

directeur programmadirectie MDT [functie ondertekenaar]

mw. T. van den Hoogen-Saleh [naam ondertekenaar]

Bijlage(n):
- [Verwerkersovereenkomst ARVODI-2025 *(indien van toepassing)*]
- Offerteaanvraag
- Offerte
- […]