Bijlage I

Concept Dienstverlenings-overeenkomst

IWR2026|SMS-Gateway

ICT Werkomgeving Rijk

Status:	1.0
Referentie:	IUC 202510087

Inhoudsopgave

Titel 1 Algemene bepalingen 6
Artikel 1 Begrippen en titels 6
Artikel 2 Voorwerp van de Overeenkomst 6
Artikel 3 Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst 7
Artikel 4 Change of Control - wijzigingen in de bedrijfsstructuur van Opdrachtnemer 8
Titel 2 Prestatie 9
Artikel 5 Algemeen 9
Artikel 6 Kritieke prestatie indicatoren 10
Artikel 7 Serviceherstelmaatregelen 10
Artikel 8 Wijzigingsprocedure 11
Artikel 9 Speciale diensten 12
Titel 3 Tarieven en marktconformiteit 12
Artikel 10 Algemeen 12
Artikel 11 Tarieven 13
Artikel 12 Service Credits 13
Titel 4 Migratie en Acceptatie 14
Artikel 13 Uitvoering migratie 14
Artikel 14 Test en acceptatieprocedure 14
Titel 5 Opdrachten 14
Artikel 15 Oplevering van de Prestatie 14
Artikel 16 Facturering 15
Artikel 17 Betaling 16
Artikel 18 Kwaliteitsborging en audit 16
Titel 6 Contractbeheer 17
Artikel 19 Organisatie en Contactpersonen 17
Artikel 20 Standaardrapportage 17
Artikel 21 Overleg 18
Titel 7 Overige bepalingen 18
Artikel 22 Algemene en bijzondere voorwaarden 18
Artikel 23 Beveiligingseisen 18
Artikel 24 Wijziging van de Overeenkomst 19
Artikel 25 Sociale voorwaarden 19
Artikel 26 Social return 19

Artikel 27 Arbeidsvoorwaarden 20
Artikel 28 Verwerking gegevens/ Privacyrecht 21
Artikel 29 403-verklaring (voor zover van toepassing) 22
Artikel 30 Wijzigingen in de Combinatie (voor zover van toepassing) 22

Bijlagen bij de overeenkomst

Bijlage 01 – Begrippenlijst
Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie
Bijlage 03 – Tarieflijst
Bijlage 04 – ARBIT-2022
Bijlage 05 – Wijzigingsprocedure
Bijlage 06 – Vervallen
Bijlage 07 – Vervallen
Bijlage 08 – Elektronisch bestellen en factureren
Bijlage 09 – Kwaliteitsborging en auditing
Bijlage 10 – Standaardrapportages
Bijlage 11 – Normen en Service credits
Bijlage 12 – Online portaal
Bijlage 13 – Opgave Deelnemers aan de Overeenkomst
Bijlage 14 t/m 17 – Vervallen
Bijlage 18 – Migratie
Bijlage 19 – Vervallen
Bijlage 20 – Test- en Acceptatieprocedure
Bijlage 21 t/m Bijlage 27 - Vervallen
Bijlage 28 - Verwerkersovereenkomst
Bijlage 29 – Vrijwaringsovereenkomst
Bijlage 30 – Dossier Afspraken Procedures Centrale Contract Manager
Bijlage 31 – Dossier Afspraken Procedures Decentrale Contract Manager

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de Minister van Economische Zaken en Klimaat,
voor deze: de heer J.A. Nieuwenhuis, teammanager a.i., IU EZK/ LVVN
te dezen handelen namens de Deelnemers,
hierna te noemen: Hoofdopdrachtgever,

en

2. <*volledige naam en rechtsvorm contractant*>, (statutair) gevestigd te <*plaats*>, te dezen vertegenwoordigd door <*functie*> <*naam ondertekenaar*>, hierna te noemen: Opdrachtnemer,

hierna gezamenlijk te noemen: Opdrachtnemer.

Overwegende dat:

Doelstelling van Hoofdopdrachtgever en Deelnemers

a. Hoofdopdrachtgever en Deelnemers in het kader van de uitoefening van hun (publieke) taak behoefte hebben aan een SMS-Gateway om, zonder SIM-kaart, grote hoeveelheden SMS berichten te kunnen versturen voor authenticatiedoeleinden en voor informatiedoeleinden.

Verloop van de Aanbesteding

b. Hoofdopdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a is overwogen, tot aanbesteding van Diensten en bijbehorende Gebruiksrechten door middel van een openbare Europese aanbestedingsprocedure is overgegaan;
c. de wijze van gunnen onder meer inhoudt dat met de Inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend een Overeenkomst zal worden gesloten;
d. op <*datum*> door of namens Hoofdopdrachtgever een aankondiging naar TenderNed is verzonden en dat deze op <datum> op TenderNed is gepubliceerd met kenmerk IUC 202510087;
e. Opdrachtnemer op <datum> een Inschrijving met kenmerk <kenmerk> heeft ingediend en zich daarbij onverkort heeft geconformeerd aan alle eisen die in het kader van de Aanbesteding zijn gesteld;
f. de Inschrijving van Opdrachtnemer is beoordeeld als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding;
g. Hoofdopdrachtgever deze Overeenkomst op <datum> heeft gegund aan Opdrachtnemer;
h. Opdrachtnemer al het mogelijke doet en zal blijven doen om Diensten en blijvende marktconformiteit> te leveren, onder andere door op een constructieve en flexibele wijze invulling te geven aan de uitvoering van de bepalingen van deze Overeenkomst en waar nodig proactief te handelen, indien de levering van goede Diensten in het gedrang dreigt te komen;
i. Opdrachtnemer erkent dat hij een expert is op het gebied van de te leveren Diensten;

j. de Diensten zich in de komende jaren verder zullen ontwikkelen en Hoofdopdrachtgever en Deelnemers van die ontwikkelingen wensen te profiteren door met gebruikmaking van de onderhavige Overeenkomst ook Speciale Diensten te kunnen verwerven;
k. Partijen, gegeven alle overwegingen, deze Overeenkomst wensen aan te gaan, waarin de bepalingen zijn opgenomen die van toepassing zijn op de levering van Diensten.

Komen overeen:

Titel 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begrippen en titels

1.1 In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in artikel 1 'Begrippen' en de artikelen 42, 48, 68 'Aanvullende begripsbepalingen' van de Algemene Rijksvoorwaarden voor IT-overeenkomsten (ARBIT-2022), hierna te noemen 'de Voorwaarden', dan wel de betekenis die daarin is gegeven in Bijlage 01 - Begrippenlijst, waarbij geldt dat de in deze begrippenlijst gegeven betekenis prevaleert boven de in de Voorwaarden gegeven betekenis.

1.2 Deze Overeenkomst is onderverdeeld in de volgende titels:

Titel 1: Algemene bepalingen
Titel 2: De Prestatie
Titel 3: Tarieven en marktconformiteit
Titel 4: Migratie
Titel 5: Leveren van de Prestatie
Titel 6: Contractbeheer
Titel 7: Overige bepalingen

Artikel 2 Voorwerp van de Overeenkomst

2.1 Hoofdopdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten hierbij een Overeenkomst met betrekking tot de te leveren Prestatie.

2.2 Opdrachtnemer verbindt zich op basis van de Overeenkomst tegen de in artikel 13 bedoelde Tarieven tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in Bijlage 02 - Specificatie van de Prestatie, één en ander teneinde Hoofdopdrachtgever en de Deelnemers in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken.

2.3 Een limitatieve lijst van Deelnemers aan deze Overeenkomst is opgenomen in Bijlage 13 – Opgave Deelnemers aan de Overeenkomst.

2.4 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde:

1) dit document;

2) de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 28)(indien van toepassing);
3) Addendum Cbw-Wwke bij ARBIT (Bijlage 04.1);
4) de Nota('s) van Inlichtingen behorende bij de Europese aanbesteding d.d. <datum> (NvI-1) en d.d. <datum> (NvI-2);
5) het Aanbestedingsdocument;
6) de Specificatie van de Prestatie (Bijlage 02), inclusief de integrale Bijlage 06 Risk, compliance en informatieveiligheid;
7) ARBIT-2022 (Bijlage 04);
8) Template Dossier Afspraken en Procedures CCM (Bijlage 30);
9) Template Dossier Afspraken en Procedures DCM (Bijlage 31);
10) overige Bijlagen;
11) de Inschrijving d.d. [datum].

2.5 Voor zover de verplichtingen zoals Opdrachtnemer die in zijn Inschrijving heeft aangeboden – naar het oordeel van Hoofdopdrachtgever en/of Deelnemer – voor Hoofdopdrachtgever en/of Deelnemer gunstiger zijn dan de verplichtingen die tijdens de aanbesteding werden uitgevraagd, gelden deze gunstigere verplichtingen als tussen Partijen overeengekomen contractuele verplichtingen.

Artikel 3 Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

3.1 De Overeenkomst treedt in werking op <21 mei 2027>en heeft een initiële looptijd, inclusief de implementatie, tot 13 november 2029.

3.2 Hoofdopdrachtgever kan de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden één of meerdere malen verlengen met een door Hoofdopdrachtgever nader te bepalen periode tot in totaal maximaal drie jaar. De Overeenkomst heeft, inclusief eventuele verlengingsopties, een *maximale looptijd tot 13 november 2032.* Indien Hoofdopdrachtgever van het recht tot verlenging gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk twee maanden voor het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk melding aan Opdrachtnemer.

3.3. Hoofdopdrachtgever kan, als het maximum van € 650.000 door de opgelegde Service credits zoals genoemd in artikel 11, aan de betreffende Opdrachtnemer is bereikt, eenzijdig, per direct en zonder nadere ingebrekestelling de Overeenkomst van de betreffende Opdrachtnemer ontbinden zonder enige vorm jegens Opdrachtnemer van schadevergoeding of schadeloosstelling vanwege de ontbinding.

3.4 Hoofdopdrachtgever kan de Overeenkomst door opzegging beëindigen. Indien hij van dit recht gebruik maakt, doet hij mededeling van de opzegging aan Opdrachtnemer waarbij een opzegtermijn van zes maanden in acht wordt genomen.

3.5 Rechten en verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na het (be)eindigen of ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging c.q. ontbinding van de Overeenkomst bestaan. Tot deze rechten verplichtingen behoren onder meer: garanties, aansprakelijkheid, veiligheid van de (persoons)gegevens, overdragen van data en gegevens, meldingsplichten, eigendom en vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, geheimhouding, geschillen en toepasselijk recht.

Artikel 4 Change of Control - wijzigingen in de bedrijfsstructuur van Opdrachtnemer

4.1 Opdrachtnemer meldt iedere voorgenomen of gerealiseerde wijziging in eigendom, zeggenschap, groepsstructuur, uiteindelijke belanghebbenden of beslissende invloed onverwijld aan Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft het recht om te beoordelen of deze wijziging leidt tot een onaanvaardbaar risico voor continuïteit, vertrouwelijkheid, gegevensbescherming, digitale soevereiniteit, of de naleving van de Overeenkomst.

4.2 Indien een onverwijlde kennisgeving inzake voorgenomen of dreigende wijziging in de bedrijfsstructuur zoals bedoeld in het voorgaande lid niet kan plaatsvinden wegens strijdigheid met op Opdrachtnemer van toepassing zijnde Europese wet- en regelgeving betreffende marktmisbruik en beursnotering, ontslaat dit Opdrachtnemer niet van de verplichting om alsnog onverwijld mededeling te doen van de voorgenomen wijziging zodra de van toepassing zijnde wet- en regelgeving dit toestaat. Tezamen met deze mededeling onderbouwt Opdrachtnemer ook waarom mededeling niet eerder mogelijk was.

Artikelleden 4 tot en met 8 zijn van overeenkomstige toepassing op een dergelijke mededeling.

4.3 4.3 Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever eveneens onverwijld schriftelijk in kennis van iedere voorgenomen of dreigende bedrijfsbeëindiging, surseance van betaling of faillissement.

4.4. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever op eerste verzoek alle informatie die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig acht om de gevolgen van een wijziging als bedoeld in de voorgaande leden te beoordelen. Opdrachtnemer verstrekt deze informatie tijdig, volledig, juist en controleerbaar. Opdrachtnemer is gehouden volledige transparantie te bieden over relevante moedermaatschappijen, groepsmaatschappijen, uiteindelijk belanghebbenden, zeggenschapsverhoudingen en onderaannemers, of de omstandigheden van bedrijfsbeëindiging, surseance van betaling of faillissement voor zover dit noodzakelijk is voor de beoordeling door Opdrachtgever.

4.5 Indien naar het oordeel van Opdrachtgever een wijziging als bedoeld in lid 1 en/of 3 van dit artikel leidt of kan leiden tot risico's voor de uitvoering van de Overeenkomst, de continuïteit van de Prestatie, de informatiebeveiliging, de verwerking van gegevens, de datasoevereiniteit, de toepasselijkheid van extraterritoriale wetgeving, de inzet van personeel of onderaannemers, of de naleving van wet- en regelgeving, is Opdrachtgever binnen redelijke grenzen gerechtigd om aanvullende eisen, voorwaarden, waarborgen of mitigerende maatregelen aan Opdrachtnemer op te leggen. Opdrachtnemer is gehouden deze eisen, voorwaarden, waarborgen of mitigerende maatregelen binnen de door Opdrachtgever gestelde redelijke termijn uit te voeren, zonder daarvoor aanvullende vergoeding in rekening te brengen, tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.

4.6 Indien Opdrachtnemer niet, niet tijdig, niet volledig, of niet aantoonbaar uitvoering geeft aan de aanvullende eisen, voorwaarden, waarborgen of mitigerende maatregelen die zijn opgelegd zoals bedoeld in lid 5 van dit artikel zal dit worden gezien als een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, waardoor Opdrachtgever gerechtigd is de Overeenkomst te ontbinden.

4.7 Indien Opdrachtgever van mening is dat de risico's zoals bedoeld in lid 5 van dit artikel niet gemitigeerd zouden kunnen worden met aanvullende eisen, voorwaarden, waarborgen of mitigerende maatregelen, is Opdrachtgever gerechtigd om zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder schadevergoeding verplicht te zijn de Overeenkomst, eventueel per direct, te beëindigen.

4.8 Indien de Overeenkomst op grond van lid 6 of lid 7 van dit artikel wordt beëindigd blijft Opdrachtnemer gehouden volledige medewerking te verlenen aan continuïteit, overdracht, en exit overeenkomstig deze Overeenkomst en het Bestek.

Titel 2 Prestatie

Artikel 5 Algemeen

5.1 De Deelnemers zijn gerechtigd om gedurende de looptijd van deze Overeenkomst Speciale Diensten af te roepen.

5.2 Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren Diensten zullen voldoen aan de eisen zoals gesteld in Bijlage 02 Specificaties van de Prestatie en de daarin genoemde Bijlagen alsmede aan de door hem in zijn offerte geconfirmeerde wensen.

5.3 In aanvulling op artikel 12 'Garanties' van de ARBIT-2022, garandeert Opdrachtnemer dat de Prestatie in functionele zin marktconform is bij de bestelling van een Dienst, zowel bij aanvang als gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

5.4 Indien een Deelnemer de Prestatie wenst af te nemen wat binnen de reikwijdte van deze Overeenkomst valt en deze Deelnemer op het moment van inwerkingtreding van deze Overeenkomst een lopende overeenkomst voor een soortgelijke prestatie heeft, is deze Deelnemer eerst na afloop van de lopende overeenkomst verplicht om de Prestatie onder deze Overeenkomst af te nemen, onverminderd het bepaalde in artikel 4.1. De startdatum kan per Deelnemer verschillend zijn en vangt aan vanaf de in Bijlage 13 – Opgave Deelnemers aan de Overeenkomst, opgenomen Startdatum Deelnemer.

Artikel 6 Kritieke prestatie indicatoren

6.1 De Prestatie die Opdrachtnemer verricht, dient te voldoen aan de normen (kritieke prestatie indicatoren) die zijn opgenomen in Bijlage 11 Normen en Service credits. Deze normen zijn gebaseerd op de eisen zoals opgenomen in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie.

6.2 De in artikel 5.1 opgenomen verplichting geldt als een resultaatsverbintenis.

Artikel 7 Serviceherstelmaatregelen

7.1 Indien sprake is van een Gebrek in de Prestatie, waaronder de situatie dat de gestelde normen (Bijlage 11 Normen en Service credits) worden overschreden, kunnen het Centraal Contractmanagement (CCM) en/of het Decentraal Contractmanagement (DCM) in onderlinge afstemming de serviceherstelmaatregelen inroepen die zijn opgenomen in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie, zulks naar keuze van CCM en/of DCM, onverminderd het bepaalde in de ARBIT-2022.

7.2 Voor het door CCM en/of DCM inroepen van de serviceherstelmaatregelen is geen ingebrekestelling vereist.

7.3 Indien de door CCM en/of DCM ingeroepen serviceherstelmaatregelen niet leiden tot herstel van het Gebrek en/of de Gebreken in de Prestatie, dan wel anderszins naar het oordeel van de Hoofdopdrachtgever of Deelnemer onvoldoende resultaat opleveren, is Opdrachtnemer zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

7.4 Het bestaan en/of toepassing van een serviceherstelmaatregel doen niet af aan het recht van Hoofdopdrachtgever en/of een Deelnemer om schadevergoeding, nakoming en/of ontbinding te vorderen met inachtneming van het bepaalde in de ARBIT-2022.

Artikel 8 Wijzigingsprocedure

8.1 De wijzigingsprocedure zoals beschreven in Bijlage 05 – Wijzigingsprocedure, kan voor de volgende wijzigingen worden toegepast:

- een wijziging van de overeengekomen Prestatie die leidt tot wijziging van de Overeenkomst;
- een wijziging van de overeengekomen Prestatie die leidt tot een Speciale dienst;
- overige wijzigingen die leiden tot wijziging van de Overeenkomst, met inachtneming van het bepaalde in artikel 23.

8.2 In aanvulling op artikel 41 van de ARBIT-2022 'Modificaties van Producten' is Opdrachtnemer verplicht om nieuwe en verbeterde Diensten die Opdrachtnemer nog niet aan de Deelnemer(s) aanbiedt maar wel aanbiedt op de Europese markt, op verzoek van Hoofdopdrachtgever en/of de Deelnemer(s) ook tegen marktconforme voorwaarden en Tarieven bij een bestelling aan te bieden aan de Deelnemer volgens de in artikel 8.1 bedoelde wijzigingsprocedure.

8.3 In aanvulling op artikel 41 van de ARBIT-2022 'Modificaties van Producten' is Opdrachtnemer verplicht om Diensten die Opdrachtnemer aanbiedt op grond van de Overeenkomst op verzoek van Hoofdopdrachtgever en/of de Deelnemer(s) bij een bestelling aan te bieden met verbeterde specificaties of functionaliteiten volgens de in artikel 8.1 bedoelde wijzigingsprocedure, indien en voor zover Opdrachtnemer deze Diensten reeds met zulke verbeterde specificaties en functionaliteiten levert op de Europese markt.

8.4 In afwijking van artikel 40 'Bijzondere informatieverplichting' van de ARBIT-2022, geldt dat Opdrachtnemer Hoofdopdrachtgever gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst uit eigener beweging over mogelijkheden tot verbetering van de werking van Diensten informeert.

8.5 De uitbreiding, wijziging of verbetering van Diensten als gevolg van de wijzigingsprocedure, zoals bedoeld in artikel 8.1, wordt slechts ingevoerd na instemming van Hoofdopdrachtgever.

8.6 Alle wijzigingen zoals genoemd in artikel 7.1 worden opgenomen in het Wijzigingenregister.

Artikel 9 Speciale diensten

9.1 Indien een of meer Deelnemers een Speciale dienst wensen af te nemen, volgen Partijen de in artikel 8.1 genoemde wijzigingsprocedure zoals beschreven in Bijlage 05 - Wijzigingsprocedure.

9.2 Voor Speciale diensten zijn de eisen gelijk aan de eisen zoals opgenomen in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie. Eventuele afwijkingen hierop die voortvloeien uit de afwijkende functionaliteit van een Speciale dienst of voortvloeien uit de inzet bij de Deelnemer, dienen tijdens de offertefase schriftelijk te worden overeengekomen.

9.3 Bepalingen in de offerte die inbreuk maken op de bepalingen van de Overeenkomst zijn vernietigbaar. Indien de Hoofdopdrachtgever en/of de desbetreffende Deelnemers akkoord gaan met de offerte, delen zij dit schriftelijk mee aan Opdrachtnemer.

9.4 Indien Hoofdopdrachtgever en/of de desbetreffende Deelnemer op nader te motiveren gronden niet akkoord gaan met de offerte van Opdrachtnemer, kunnen zij een offerte vragen bij één of meer alternatieve Ondernemers. Hoofdopdrachtgever en/of de desbetreffende Deelnemer mag de opdracht voor de Speciale dienst aan een alternatieve Ondernemer gunnen indien deze onder gelijke voorwaarden meer dan 10% goedkoper is dan Opdrachtnemer. Indien voor de levering van een Speciale dienst nodig is dat apparatuur van Opdrachtnemer wordt gewijzigd door de alternatieve Ondernemer, dan is deze daar alleen toe gerechtigd na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal die toestemming alleen op redelijke gronden mogen weigeren en Opdrachtnemer zal daarbij niet enkel acht slaan op eigen belangen, maar ook die van Hoofdopdrachtgever en de Deelnemers.

Titel 3 Tarieven en marktconformiteit

Artikel 10 Algemeen

10.1 Opdrachtnemer garandeert dat de door hem in rekening te brengen Tarieven niet hoger zijn dan de marktconforme tarieven.

10.2 Wijzigingen van Tarieven – behoudens de indexering - gelden als wijziging van de Overeenkomst waarop Artikel 24 en de wijzigingsprocedure van artikel 8.1 en Bijlage 05 - Wijzigingsprocedure van toepassing zijn.

Artikel 11 Tarieven

11.1 Opdrachtnemer verplicht zich om uitsluitend de in Bijlage 03 - Tarieflijst vermelde Tarieven in rekening te brengen voor de daarin vermelde Diensten.

11.2 Voor Diensten geldt het indexcijfer dat gebaseerd is op de CBS-Dienstenprijsindex (DPI), basisjaar 2021 = 100, **ingaande per 15 november 2029**.

11.3 Voor Speciale diensten gelden de Tarieven die zijn overeengekomen tussen Hoofdopdrachtgever en/of één of meer Deelnemer(s) en Opdrachtnemer overeenkomstig de procedure van artikel 7 en Bijlage 05 - Wijzigingsprocedure.

11.4 De Tarieven die in Bijlage 03 – Tarieflijst zijn opgenomen, zijn vast en onveranderlijk voor de initiële termijn tot 13 november 2029.

11.5 Indien een aanpassing van Tarieven vanwege een na het moment van gunning bekend geworden wijziging van wet- of regelgeving dwingend wordt opgelegd - waaronder in dit verband mede wordt verstaan regulering van de tarieven door de Autoriteit Consument & Markt (ACM) - zullen Partijen zonder uitstel meewerken aan een wijziging van de Overeenkomst, waarin de aanpassing wordt vastgelegd. Hetzelfde geldt indien en voor zover een aanpassing van Tarieven door een wijziging van wet- of regelgeving ter keuze aan Hoofdopdrachtgever wordt voorgelegd en Hoofdopdrachtgever van deze keuze gebruik wenst te maken.

Artikel 12 Service Credits

12.1 Indien de Prestatie een norm van een kritieke prestatie indicator zoals opgenomen in Bijlage 11 Normen en Service credits overschrijdt, hebben CCM en/of DCM het recht om de daarin opgenomen Service Credit op te leggen aan Opdrachtnemer (zulks afhankelijk van tot wie de overschreden kritieke prestatie indicator zich richt) in overeenstemming met het bepaalde in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie, tenzij Opdrachtnemer bewijst dat de overschrijding het gevolg is van overmacht.

12.2 In afwijking van artikel 6:90 lid 2 BW komen Partijen overeen, dat deze Service Credits niet in de plaats treden van de wettelijke aanspraken op nakoming, ontbinding of schadevergoeding, die Opdrachtgever en Deelnemers hebben in het geval van wanprestatie.

12.3 Aan het gegeven dat CCM en/of DCM besluiten in een bepaald geval geen gebruik te maken van de in artikel 12.1 beschreven bevoegdheid, kan Opdrachtnemer niet het recht ontlenen dat Hoofdopdrachtgever en/of Deelnemer in een vergelijkbaar geval in de toekomst op dezelfde wijze zullen handelen. Door het niet-gebruikmaken van de in artikel 12.1 beschreven bevoegdheid, komt eventueel ontstaan verzuim niet te vervallen.

Titel 4 Migratie en Acceptatie

Artikel 13 Uitvoering migratie

13.1 Opdrachtnemer verplicht zich om de migraties (waaronder de re-transitie) uit te voeren overeenkomstig de eisen en specificaties genoemd in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie en Bijlage 18 Migratie.

13.2 De migratie en/of implementatie voor alle Deelnemers dient uiterlijk **1 november 2027** succesvol te zijn afgerond. Indien dit niet het geval is, heeft Hoofdopdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden en het traject voort te zetten met de in rangorde als tweede geëindigde Inschrijver .

Artikel 14 Test en acceptatieprocedure

14.1 De test- en acceptatieprocedure wordt ingezet als onderdeel van de migratie bij aanvang en tijdens de looptijd van de Overeenkomst, alsmede bij wijzigingen van Diensten en de introductie van nieuwe Diensten tijdens de looptijd van de Overeenkomst, conform Bijlage 20 – Test- en acceptatieprocedure en in aanvulling op artikel 11 (“Acceptatie”) van de ARBIT-2022.

Titel 5 Opdrachten

Artikel 15 Oplevering van de Prestatie

15.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor de Oplevering van de Prestatie op de wijze zoals omschreven in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie.

15.2 Oplevering van een Speciale dienst geschiedt op de wijze zoals overeengekomen tussen Opdrachtnemer en de desbetreffende Deelnemer.

Artikel 16 Facturering

16.1 Opdrachtnemer maakt gebruik van de door Hoofdopdrachtgever en/of de Deelnemer gehanteerde systemen voor elektronisch factureren zoals beschreven in Bijlage 08 – Elektronisch bestellen en factureren, Bijlage 08A – Bijsluiter e-factureren en Bijlage 08B – Bijsluiter e-orders, indien Hoofdopdrachtgever en/of de Deelnemer dat wensen.

16.2 Facturering vindt plaats per maand op basis van werkelijk geleverde Diensten met toepassing van de in Bijlage 03 – Tarieven opgenomen niet-cumulatieve staffel.

16.3 Opdrachtnemer stelt een factuur samen volgens de voorschriften van Bijlage 02 - Specificatie van de Prestatie en – voor zover van toepassing - volgens de voorschriften Bijlage 08 – Elektronisch bestellen en factureren en de op grond daarvan door Hoofdopdrachtgever en/of de Deelnemer opgegeven keuzes. Partijen leggen hun afspraken over de wijze van factureren vast in het Dossier Afspraken en Procedures.

16.4 Opdrachtnemer verstuurt de factuur aan de door Hoofdopdrachtgever en/of de Deelnemer aan te wijzen organisatie(s) dan wel Financieel gemachtigden, die de factuur namens Hoofdopdrachtgever en/of de Deelnemers behandelen.

16.5 Hoofdopdrachtgever en/of de Deelnemer kan een factuur geheel of gedeeltelijk afwijzen, indien deze inhoudelijk niet juist is of niet voldoet aan de voorschriften van Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie en – voor zover van toepassing – de voorschriften van Bijlage 08 – Elektronisch bestellen en factureren en de op grond daarvan door Hoofdopdrachtgever gemaakte keuzes. Het afwijzen van een factuur is geen reden voor Opdrachtnemer om de Prestatie op te schorten.

Artikel 17 Betaling

17.1 Betaling van een door de Deelnemer geaccepteerde factuur vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur. In aanvulling op het bepaalde in artikel 15.1 "Betaling en controle" van de ARBIT-2022begint de termijn van 30 dagen te lopen vanaf de datum van ontvangst van zowel de factuur als de rapportages over dezelfde periode als de factuur.

17.2 Opdrachtnemer is niet gerechtigd opschortingsrechten in te roepen, tenzij de rechter op vordering van de Opdrachtnemer oordeelt dat Opdrachtnemer daartoe wel bevoegd is.

17.3 Deelnemer kan een andere organisatie aanwijzen voor de uitvoering van betalingen. Dit ontslaat de Deelnemer echter niet van zijn betalingsverplichting.

Artikel 18 Kwaliteitsborging en audit

18.1 Opdrachtnemer dient op verzoek van Hoofdopdrachtgever en/of een Deelnemer op elk moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan te kunnen tonen dat de kwaliteit van de Prestatie adequaat is geborgd. De kwaliteitsborging kan worden aangetoond op de wijze die is opgenomen in Bijlage 09 – Kwaliteitsborging en auditing.

18.2 Onder verwijzing naar het bepaalde in artikel 5 'Kwaliteitsborging' van de ARBIT-2022, heeft Hoofdopdrachtgever en/of een Deelnemer het recht een audit te doen uitvoeren in de gevallen en conform de werkwijze zoals omschreven in Bijlage 09 - Kwaliteitsborging en auditing. Opdrachtnemer is verplicht zijn volledige medewerking aan een audit te verlenen.

18.3 Opdrachtnemer verplicht zich om binnen dertig dagen opvolging te geven aan de uitkomsten van de audit en de geconstateerde tekortkomingen te herstellen binnen een redelijke termijn.

Titel 6 Contractbeheer

Artikel 19 Organisatie en Contactpersonen

19.1 Hoofdopdrachtgever en Opdrachtnemer stellen direct na inwerkingtreding van de Overeenkomst een Dossier Afspraken en Procedures (Bijlage 30) op, waarin de afspraken worden vastgelegd zoals opgenomen in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie.

19.2 Onderdeel van het Dossier Afspraken en Procedures is een taken- en bevoegdhedenmatrix waarin de organisaties worden gerangschikt die bepaalde taken en bevoegdheden uitoefenen met betrekking tot de Overeenkomst.

19.3 De Deelnemers en Opdrachtnemer stellen direct na het sluiten van de Overeenkomst een Dossier Afspraken en Procedures op, waarin de afspraken worden vastgelegd zoals opgenomen in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie.

19.4 Bepalingen in een Dossier Afspraken en Procedures die inbreuk maken op bepalingen van de Overeenkomst zijn nietig. Een Dossier Afspraken Procedures van Hoofdopdrachtgever prevaleert boven een Dossier Afspraken Procedures van een individuele Deelnemer. In aanvulling op artikel 2 van de ARBIT-2022 'Contactpersonen en escalatie' worden de Contactpersonen en plaatsvervangers voor Hoofdopdrachtgever en individuele Deelnemers en voor Opdrachtnemer, alsmede hun contactgegevens en bevoegdheden, opgenomen in het Dossier Afspraken en Procedures. Opdrachtnemer en Hoofdopdrachtgever maken de Contactpersonen en hun plaatsvervangers zo spoedig mogelijk na inwerkingtreding van de Overeenkomst aan elkaar bekend.

19.5 In afwijking van artikel 2.2 'Contactpersonen en escalatie' van de ARBIT-2022 is Centraal Contractmanagement bevoegd met Opdrachtnemer wijzigingen overeen te komen, met toepassing van de wijzigingsprocedure zoals beschreven in artikel 7 en Bijlage 05 - Wijzigingsprocedure.

Artikel 20 Standaardrapportage

20.1 Opdrachtnemer zal rapporteren aan Hoofdopdrachtgever en/of de Deelnemers over de uitvoering van de Overeenkomst en de geleverde Diensten volgens de specificaties en formats genoemd in Bijlage 10 - Standaardrapportages.

20.2 Opdrachtnemer dient over ieder rapportage-item te rapporteren. Dit geldt eveneens indien er in verband met een rapportage-item geen afname is geweest en Opdrachtnemer hierover aldus geen hoeveelheden of bedragen kan

rapporteren. In dat geval dient Opdrachtnemer een nul-rapportage op te geven.

20.3 Opdrachtnemer verplicht zich om op verzoek van Hoofdopdrachtgever of van één of meer Deelnemers te rapporteren over rapportage-items, die niet zijn genoemd in Bijlage 10 - Standaardrapportages. Het rapporteren over additionele rapportage-items wordt aangemerkt als een Speciale dienst. Rapportage over de additionele rapportage-items geschiedt op dezelfde momenten als de standaardrapportages, zoals aangegeven in Bijlage 10 - Standaardrapportages.

Artikel 21 Overleg

21.1 CCM stelt in overleg met Opdrachtnemer het periodiek overleg vast. De feitelijke inrichting van deze overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen CCM en Opdrachtnemer (Bijlage 30 Dossier Afspraken en Procedures Centraal contractmanagement, DAP CCM).

21.2 DCM stelt in overleg met Opdrachtnemer het periodiek overleg vast. De feitelijke inrichting van deze overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen DCM en Opdrachtnemer (Bijlage 31 Dossier Afspraken en Procedures Decentraal contractmanagement, DAP DCM).

Titel 7 Overige bepalingen

Artikel 22 Algemene en bijzondere voorwaarden

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

Artikel 23 Beveiligingseisen

23.1 De Diensten mogen niet in strijd zijn met de regels over informatiebeveiliging voor de rijksoverheid zoals genoemd in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie.

23.2 Opdrachtnemer verplicht zich de beveiligingseisen zoals opgenomen in Bijlage 02 en Bijlage 06, strikt na te leven.

23.3 In aanvulling op artikel 19.2 'Beveiligingsprocedures en huisregels' van de ARBIT-2022 geldt dat de verklaring omtrent gedrag niet ouder mag zijn dan zes maanden. De kosten voor dit document zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

23.4 In het Dossier Afspraken en Procedures worden alle specifieke beveiligingsafspraken tussen Opdrachtnemer en de Deelnemer vastgelegd.

Artikel 24 Wijziging van de Overeenkomst

24.1 Een wijziging van de Overeenkomst is slechts van kracht voor zover deze schriftelijk is vastgelegd en door beide Partijen is ondertekend.

24.2 Wijzigingen worden opgenomen in het wijzigingenregister, dat wordt bijgehouden door Hoofdopdrachtgever, die daarvan kopie verstrekt aan Opdrachtnemer.

24.3 Voor wijzigingen van de Overeenkomst wordt de wijzigingsprocedure gevolgd zoals beschreven in artikel 7 en Bijlage 05 – Wijzigingsprocedure.

Artikel 25 Sociale voorwaarden

25.1 Opdrachtnemer geeft invulling aan de in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie benoemde uitvoering van de ISV-voorwaarden (zie paragraaf 16.2.3 van Bijlage 02 Specificatie van de Prestatie).

Artikel 26 Social return

26.1 Opdrachtnemer verbindt zich ertoe, gedurende de looptijd van de Overeenkomst 5% van de totale loonsom (exclusief btw) gerelateerd aan de Diensten met een arbeidscomponent te besteden aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen behorende uit de doelgroep zoals benoemd in Bijlage 02, par. 16.2.4.

26.2 Opdrachtnemer mag de bijdrage social return niet inzetten op projecten die niet direct verband houden met het voorwerp van deze Overeenkomst, waaraan de verplichting genoemd in artikel 25.1 is gekoppeld.

26.3 Opdrachtnemer stuurt aan Hoofdopdrachtgever elk kalenderjaar, uiterlijk 30 kalenderdagen na ommekomst van deze periode, geheel ingevuld en ondertekend Verantwoordingsformulier social return toe. Dit Verantwoordingsformulier social return is opgenomen in Bijlage 10 - Standaardrapportages bij deze Overeenkomst.

26.4 Hoofdopdrachtgever controleert op basis van het Verantwoordingsformulier social return of de Opdrachtnemer blijft voldoen aan de verplichting genoemd in artikel 25.1.

26.5 Indien Hoofdopdrachtgever op basis van het Verantwoordingsformulier social return tweemaal achtereen constateert dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet het percentage haalt genoemd als verplichting in artikel 25.1, dan treedt zij met Opdrachtnemer in overleg. Op basis van dit overleg:

a) stellen Hoofdopdrachtgever en Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door Opdrachtnemer;
b) stellen Hoofdopdrachtgever en Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot "social return" door Opdrachtnemer. Zij voegen deze maatregelen als bijlage aan de Overeenkomst.

26.6 Het overleg beschreven in artikel 25.5 laat de mogelijkheid voor Hoofdopdrachtgever tot het opleggen van de sanctie genoemd in artikel 25.7 onverlet.

26.7 Als Opdrachtnemer de verplichting genoemd in artikel 25.1 niet nakomt, dan kan Hoofdopdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de Opdracht.

26.8 De inhouding of stornering genoemd in artikel 25.7 vindt niet plaats als het voldoen aan de verplichting genoemd in artikel 25.1 buiten de schuld van Opdrachtnemer om niet lukt(e). Opdrachtnemer dient dan aannemelijk te maken dat er geen geschikte kandidaten zijn gevonden. De bewijslast rust te allen tijde bij Opdrachtnemer.

Artikel 27 Arbeidsvoorwaarden

27.1 Opdrachtnemer houdt zich bij het verrichten van de Diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is.

27.2 Opdrachtnemer legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van het verrichten van de Diensten op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.

27.3 Opdrachtnemer verschaft desgevraagd en onverwijld aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie.

27.4 Opdrachtnemer verschaft desgevraagd en onverwijld aan Hoofdopdrachtgever toegang tot de in artikel 26.2 en 26.3 genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien Hoofdopdrachtgever dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de Diensten.

27.5 Opdrachtnemer legt de verplichtingen voortvloeiend uit de vorige leden onverkort op aan alle partijen waarmee hij contracten aangaat ten behoeve van het verrichten van Diensten en bedingt tevens dat deze partijen vervolgens bedoelde verplichtingen onverkort opleggen aan alle partijen met wie zij op hun beurt contracten aangaan ten behoeve van het verrichten van de Diensten.

Artikel 28 Verwerking gegevens/ Privacyrecht

28.1 In aanvulling op het bepaalde in artikel 17 'Geheimhouding' van de ARBIT-2022, gebruikt de Opdrachtnemer de door de Hoofdopdrachtgever of een Deelnemer verstrekte, en de op basis daarvan in opdracht van de Hoofdopdrachtgever of een Deelnemer gegenereerde, gegevens uitsluitend voor het verrichten van de Prestatie en slechts voor zover dit gebruik noodzakelijk en proportioneel is voor deze Prestatie.

28.2 Voor zover de Opdrachtnemer, als verwerker, in het kader van deze Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de Hoofdopdrachtgever of een Deelnemer, houdt hij zich – binnen de kaders van artikel 18 ARBIT aan de geldende wet- en regelgeving op het terrein van het beschermen van persoonsgegevens.

28.3 De Deelnemer en Opdrachtnemer regelen de verwerking van persoonsgegevens door de Opdrachtnemer ten behoeve van de Hoofdopdrachtgever in een separate Verwerkersovereenkomst.

28.4 Partijen betrekken elkaar bij het voeren van verweer tegen aanspraken van derden in verband met de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst.

28.5 Indien er sprake is van de situatie zoals beschreven in artikel 18.1 van de ARBIT-2022 wordt tussen de Deelnemer en Opdrachtnemer Bijlage 28 – Verwerkersovereenkomst concreet gemaakt en overeengekomen tussen de Deelnemer en Opdrachtnemer. Indien daar sprake van is, is Opdrachtnemer daarnaast gehouden om met eventuele in te zetten onderaannemers (derden) eenzelfde (sub)Verwerkersovereenkomst te sluiten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het door de verwerker laten ondertekenen van de door Hoofdopdrachtgever of een Deelnemer opgestelde Verwerkersovereenkomst.

28.6 Opdrachtnemer zal, in een situatie als bedoeld in artikel 27.5, zijn volledige medewerking verlenen (waaronder maar niet uitsluitend, en indien van toepassing, het uitvoeren van een privacy impact analyse). De Overeenkomst kan pas in uitvoering komen indien de relevante Verwerkersovereenkomst is ondertekend.

28.7 Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens (laten) verwerken buiten de Europese Economische Ruimte (Europa, Liechtenstein, IJsland, Noorwegen), tenzij Hoofdopdrachtgever of een Deelnemer daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming geeft.

28.8 Indien een buitenlandse overheid Opdrachtnemer verzoekt om toegang tot persoonsgegevens die Opdrachtnemer verkregen heeft op grond van de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer Hoofdopdrachtgever daarover onmiddellijk en voorafgaand aan de verstrekking informeren. Indien Opdrachtnemer Opdrachtgever niet informeert over een dergelijk verzoek of ondanks het verbod van Hoofdopdrachtgever een buitenlandse overheid toegang geeft tot persoonsgegevens, is Hoofdopdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijk ingang te ontbinden, zonder dat Hoofdopdrachtgever en/of een Deelnemer ter zake een vergoeding aan Opdrachtnemer verschuldigd is.

Artikel 29 403-verklaring (voor zover van toepassing)

29.1 De holding <naam holding> heeft zich hoofdelijk aansprakelijk gesteld voor de uit de rechtshandelingen van Opdrachtnemer voortvloeiende schulden (artikel 2:403 lid 1 sub f BW).

Artikel 30 Wijzigingen in de Combinatie (voor zover van toepassing)

30.1 Het wijzigen van de samenstelling van de Combinatie geschiedt uitsluitend met voorafgaande instemming van Hoofdopdrachtgever. Hoofdopdrachtgever zal zijn instemming niet op onredelijke gronden onthouden, maar kan hieraan wel de volgende voorwaarden verbinden:

- geen van de Uitsluitingsgronden gesteld in de Aanbesteding zijn van toepassing op de combinanten in de gewijzigde samenstelling van de Combinatie;
- de gewijzigde samenstelling van de Combinatie en - voor zover van toepassing - de individuele combinanten voldoen aan alle Geschiktheidseisen gesteld in de Aanbesteding;
- de wijziging van de Combinatie leidt niet tot een andere uitkomst van de Aanbesteding.

Aldus overeengekomen op <datum> en ondertekend in tweevoud door:

Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Naam: <naam> Functie: <functie>	Naam: <naam> Functie: <functie>
Handtekening:	Handtekening:
Datum:	Datum: