



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

Concept Overeenkomst zaaksuite DOWR gemeenten

Zaaksuite DOWR gemeenten

Finale versie 1.1
d.d. 21 augustus 2013

Concept Overeenkomst zaaksuite DOWR gemeenten

inzake de levering van een zaakgericht werken suite en daaraan gerelateerde diensten

De ondergetekenden:

1. Het college van burgemeester en wethouders van *<gemeentenaam>*, gevestigd te *<vestigingsplaats gemeentehuis/stadhuis>*, te dezen vertegenwoordigd door *<naam portefeuillehouder>*,
(eventueel:) voor deze,

<functienaam en naam bevoegd ondertekenaar>
hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

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

Overwegende dat:

Organisatie en doelstelling van Opdrachtgever

- a. Opdrachtgever verantwoordelijk is voor *<de bestuurlijke en ambtelijke bedrijfsvoering van de gemeente en de daarbij horende ICT voorzieningen>*;
- b. Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan *<bedrijfssoftware en daaraan gerelateerde diensten op het gebied van een Klant Contact Systeem met bijbehorende webformulieren, een zaaksysteem en zakenmagazijn, alsmede een DMS/RMA toepassing en een gegevensmagazijn ter bevordering van het zaakgericht werken in de (e-)dienstverlening aan burgers en bedrijven; hierna te noemen Zaaksuite >*;

Verloop van de aanbesteding

- c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a en b is overwogen, tot aanbesteding van *<een Zaaksuite>* door middel van *<Europese openbare aanbesteding >* is overgegaan;
- d. (Op *<datum>* door of namens Opdrachtgever een aankondiging naar het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (hierna: Publicatieblad) is verzonden en dat deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer *<S-nummer>*;
- e. Opdrachtgever de Opdracht op *<datum>* heeft gegund aan Opdrachtnemer.

INHOUDSOPGAVE

Overeenkomst zaaksuite DOWR gemeenten	1
Artikel 1. Begrippen.....	4
Artikel 2. Voorwerp van de Overeenkomst	4
Artikel 3. Contactpersonen en rapportage	5
Artikel 4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst	5
Artikel 5. Aflevering en Oplevering	5
Artikel 6. Acceptatie	6
Artikel 7. Vergoeding.....	7
Artikel 8. Facturering, verschuldigdheid en betaling	8
Artikel 9. Algemene en bijzondere voorwaarden	10
Artikel 10. Overige bepalingen.....	10
BIJLAGE Bestek.....	12
BIJLAGE Contactpersonen.....	13
BIJLAGE Service level agreement (SLA).....	14
BIJLAGE Acceptatieprocedure.....	15

Komen overeen:

Artikel 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 Voorwaarden.

Artikel 2. Voorwerp van de Overeenkomst

2.1 Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer zich tegen de in 0 bedoelde Vergoeding verbindt tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in het Bestek, die in hoofdlijnen bestaat uit:

- het verstrekken of huren van één of meer Gebruiksrechten (de softwarepakketten/modules):

Volg nummer	Onderwerp	Infrastructuur
A1	<Naam softwarepakket/module, ondersteunde bedrijfsfunctie, omvang Gebruiksrecht naar bijvoorbeeld omvang gemeente in aantal inwoners, gerechtigde organisatie(delen)>	<Omschrijving van de infrastructuur waarop de software wordt geïnstalleerd of SaaS.>

- het contracteren van bijbehorende dienstverlening op jaarbasis (de beheerdiensten):

Volg nummer	Onderwerp
B1	De door Opdrachtnemer aangeboden diensten ter ondersteuning van het beheer en gebruik van de onder A1 gespecificeerde bedrijfssoftware zoals: < • Preventief Onderhoud. • Correctief Onderhoud. • Ondersteuning door gespecialiseerde helpdesk. • Levering van alle nieuwe versies, releases en upgrades.>

- het uitvoeren van de Opdracht / de Opdrachten (de implementatiediensten):

Volg nummer	Onderwerp
C1	< op basis van het definitieve implementatieplan van Opdrachtnemer zal dit artikel nader ingevuld worden >

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 eerder genoemde stuk boven het later genoemde:

- 1) dit document;
- 2) de ARBIT Voorwaarden;
- 3) Het beschrijvend document d.d. [datum invullen], ref: [referentie invullen] en alle bijlagen (BIJLAGE Bestek);
- 4) de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uitgebrachte inschrijving d.d. [datum invullen] ref: [referentie invullen] en alle bijlagen.

Door ondertekening van de Overeenkomst verklaart Opdrachtnemer alle bijlagen en bovenvermelde stukken te hebben ontvangen en akkoord te zijn met de inhoud daarvan.

Artikel 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 Opdrachtnemer rapporteert <maandelijks> over de wijze van uitvoering van de implementatiediensten. Deze rapportage omvat tenminste:
<voortgang op hoofdlijnen, meevallers, tegenvallers, nieuw ontstane risico's, wijzigingen in planning, actuele planning, tijdsbesteding en doorbelasting van tijd en kosten, budgetverantwoording, afgehandelde discussiepunten, nog openstaande discussiepunten en nieuwe discussiepunten stuurgroep>
- 3.3 Opdrachtnemer rapporteert na implementatie en acceptatie door Opdrachtgever <nader overeen te komen> over de wijze van uitvoering van de beheerdiensten in relatie tot de contracteerde software. Deze rapportage omvat tenminste:
<aantal opgeleverde softwareupdates en patches vanwege preventief onderhoud, idem vanwege correctief onderhoud, aantal geleverde nieuwe versies, releases en upgrades met vermelding van aanleiding, identificatie/nummer en datum, aantal helpdesk verzoeken/meldingen afgehandeld binnen 1 dag, binnen 1 week, binnen 2 weken, binnen 1 maand na een maand, aantal openstaande helpdesk verzoeken/meldingen jonger dan 1 dag, jonger dan week, jonger dan 2 weken, jonger dan 1 maand, ouder dan 1 maand. En alle rapportage items zoals opgenomen in PvEW Algemeen, Service en Onderhoud>

Artikel 4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst treedt in werking op het moment waarop deze door beide partijen is ondertekend.
- 4.2 De Overeenkomst heeft een looptijd van <looptijd> en eindigt op <datum>. Met optioneel de mogelijkheid om de Overeenkomst twee (2) keer met twee (2) jaar te verlengen.

Artikel 5. Aflevering en Oplevering

- 5.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor Oplevering op de in de onderstaande tabel vermelde wijze, datum en plaats. Genoemde data zijn Fatale termijnen. De genoemde data worden overgenomen uit het definitieve implementatieplan d.d. [datum invullen], ref: [ref invullen].

Volgnummer	Onderwerp	Wijze van Oplevering	Datum
A1	Gebruiksrecht / huur bedrijfssoftware	<installatie en toegangsverschaffing leeromgeving>	
A1	Gebruiksrecht / huur bedrijfssoftware	<installatie en toegangsverschaffing testomgeving>	
A1	Gebruiksrecht / huur bedrijfssoftware	<installatie en toegangsverschaffing productieomgeving>	
B1	Aanvang levering beheerdiensten	Verschaffing toegang tot de in artikel 2 lid 1 onder B1 gespecificeerde beheerdiensten.	
B1	Aanvang levering implementatiediensten	<Start eerste activiteit projectplan.>	

Artikel 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	Bedrijfssoftware zoals gespecificeerd in artikel 2 lid 1 onder A1	<op basis van het definitieve implementatieplan van Opdrachtnemer zal dit artikel nader ingevuld worden> <Afronding implementatieplan inclusief laatste vrijgave software vanuit de testomgeving in de productieomgeving.>	<1 maand nadat Opdrachtnemer schriftelijk melding heeft gemaakt van afronding implementatieplan inclusief laatste vrijgave software vanuit de testomgeving in de productieomgeving >
B1	Beheerdiensten	<op basis van rapportage>	<nvt>
C1	Implementatiediensten	< op basis van het definitieve implementatieplan van Opdrachtnemer zal dit artikel nader ingevuld worden >	<Nader overeen te komen>

6.2 Indien Opdrachtgever de Prestatie accepteert ondanks de aanwezigheid van één of meer Gebreken houdt Opdrachtgever een percentage van de Vergoeding in van 10% op de Vergoeding totdat de Gebreken zijn hersteld.

6.3 in aanvulling op art. 11 ARBIT de Gemeente zich het recht voorbehoud om tijdens de Acceptatie, bepaalde tests door derden te laten uitvoeren. De Inschrijver zal hier zijn volledige medewerking aan verlenen.

Artikel 7. Vergoeding

7.1 Partijen komen de navolgende Vergoeding overeen:

Volg-nummer	Onderwerp	Prijs excl. BTW
A1 en B1	- Jaarlijkse EPIJ prijs <i>per inwoner, voor de gehele DOWR organisatie</i> - jaarlijkse diensten ter ondersteuning van het beheer en gebruik van de onder A1 gespecificeerde bedrijfssoftware per jaar zoals: <i>Preventief Onderhoud.</i> <i>Correctief Onderhoud.</i> <i>Ondersteuning door gespecialiseerde helpdesk.</i> <i>Levering van alle nieuwe versies, releases en upgrades</i>	
C1	De Vergoeding voor de levering van implementatiedienst projectleiding bedraagt per uur <i><met een minimum doorbelasting eenheid van ... uur></i>	<...>
C1	De Vergoeding voor de levering van implementatiedienst specifieke softwareontwikkeling op maat van Opdrachtgever bedraagt per uur <i><met een minimum doorbelasting eenheid van ... uur></i>	<...>
C1	De Vergoeding voor de levering van implementatiedienst klassikale opleiding bedraagt per dag per docent / trainer per cursusdag.	<...>
C1	De Vergoeding voor de levering van alle overige implementatiediensten (waaronder alle consultancy vormen) bedraagt per uur <i><met een minimum doorbelasting eenheid van ... uur></i>	<...>
E1	De Vergoeding voor de levering van aanvullend te contracteren diensten in de categorie projectleiding, specifieke softwareontwikkeling, klassikale opleiding en overige diensten (waaronder alle consultancyvormen) bedraagt gedurende de looptijd van de overeenkomst per uur <i><met een minimum doorbelasting eenheid van ... uur></i>	<...>

7.2 In aanvulling op E1 uit de bovenstaande tabel komen alle vergoedingen voor activiteiten die niet vallen binnen de gevraagde tarieven tot stand na acceptatie van de door Opdrachtnemer uigebrachte offerte op op verzoek van Opdrachtgever.

7.3 De Vergoeding zoals gespecificeerd in artikel 7 kan na *het tweede contractjaar éénmaal* per jaar per 1 maart van het betreffende jaar worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het 'CBS-prijsindexcijfer: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2010 = 100, code 62, computerprogrammering, advisering en aanverwante cijfers. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de laatst beschikbare officiële cijfers van het CBS gehanteerd.

Artikel 8. Facturering, verschuldigheid en betaling

8.1 De Vergoeding is verschuldigd op basis van een ontvangen factuur, met een factuurdatum op zijn vroegst vanaf:

Volg-nummer	Onderwerp	Vroegste tijdstip van verschuldigheid
A1 en B1	Bedrijfssoftware en beheerdiensten zoals gespecificeerd in artikel 2 lid 1 onder A1 en B1 (<i>eerste periodieke doorbelasting</i>)	<na acceptatie>
C1	Implementatiediensten (maandelijks achteraf)	<Nader overeen te komen>
E1	De Vergoeding voor de levering van aanvullend te contracteren diensten in de categorie projectleiding, specifieke softwareontwikkeling, klassikale opleiding en overige diensten (waaronder alle consultancyvormen)	<datum of moment op of na Acceptatie van de aanvullend geleverde dienst>

8.2 Een factuur dient de volgende gegevens te bevatten:

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

De factuur dient te zijn gericht aan:

Gemeente Deventer
T.a.v. Crediteurenadministratie

Bij voorkeur per e-mail;
facturen@deventer.nl

Mocht dat niet kunnen, dan graag per post naar;

Gemeente Deventer
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 5000
7400 GC Deventer

Artikel 9. Bijzonder bepalingen SaaS-dienstverlening

9.1 Onderstaande bepalingen zijn van toepassing op het door Opdrachtnemer 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of (web)applicaties aan Opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Het artikel "eigendom data" geldt voor alle soorten Opdrachtnemers.

9.2 Persoonsgegevens

9.2.1 Opdrachtnemer zal onverwijld Opdrachtgever in kennis stellen van een inbreuk op de beveiliging.

9.2.2 Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van alle inbreuken. Dit overzicht bevat in elk geval de feiten en de (persoons)gegevens welke het betreft.

- 9.2.3 Opdrachtnemer zal de SaaS-dienstverlening slechts met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever uitbesteden aan een derde. Deze toestemming kan aan voorwaarden worden gebonden. Indien Opdrachtnemer een nieuwe hostingprovider voor de SaaS-dienst contracteert, zal bijvoorbeeld toestemming van Opdrachtnemer benodigd zijn.
- 9.2.4 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat eventuele bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden ten aanzien van de verwerking van de persoonsgegevens aan dezelfde verplichtingen zijn gebonden als die in deze overeenkomst zijn opgenomen en zal toezien op de naleving van deze verplichtingen.
- 9.2.5 Opdrachtnemer zal alle door Opdrachtgever gevraagde medewerking en informatie verschaffen die nodig is om te voldoen aan een verzoek van een betrokkene met betrekking tot de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens of om te voldoen aan verzoek van de toezichthoudende autoriteiten.
- 9.2.6 Opdrachtnemer zal voldoen aan alle op hem op grond van wet- en regelgeving ter zake van Persoonsgegevens rustende verplichtingen en zal alle door Opdrachtgever gevraagde informatie en medewerking verschaffen die nodig is om te voldoen aan de verplichtingen van Opdrachtgever ter zake, waaronder maar niet beperkt tot eventuele wijziging van deze overeenkomst in verband met de toekomstige wetgeving ten aanzien van de verplichte melding van datalekken.
- 9.2.7 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden als gevolg van de niet naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens, Telecommunicatiewet en door Opdrachtnemer van het bepaalde in deze overeenkomst en zal aan Opdrachtgever alle in verband daarmee geleden schade en gemaakte kosten vergoeden, waaronder eventueel van overheidswege opgelegde boetes en de kosten van het voeren van verweer tegen klachten.
- 9.2.8 Opdrachtnemer garandeert dat iedere gegevensverwerking welke door of namens de Opdrachtnemer verricht wordt in verband met het verrichten van de Prestatie, binnen de Europese Economische Ruimte (EER) plaats zal vinden of, indien de technische karakteristieken van een transmissiemedium zoals internet een dergelijke garantie onmogelijk maken, de transmissie van gegevens uitsluitend versleuteld zal plaatsvinden waarbij voor de versleuteling geavanceerde (zijnde minstens zo geavanceerd als in de markt gebruikelijk) technieken gebruik zullen worden. Opdrachtnemer verschaft op eerste verzoek inzicht in de locatie(s) waarom de gegevensverwerking plaatsvindt of heeft plaatsgevonden.
- Opdrachtgever kan de overeenkomst ontbinden indien hij op goede gronden aanneemt dat Opdrachtnemer door o.a. verschuivingen in eigendoms- en/of bestuurlijke verhoudingen en/of het ontstaan van substantiële afhankelijkheden van markten buiten de EER niet langer in een positie verkeert dat hij de bovengenoemde garantie gestand kan doen in het geval een vreemde mogendheid buiten de EER inzage verzoekt in gegevens die Opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever verwerkt. In het geval Opdrachtnemer niet langer in staat is de garantie gestand te doen als gevolg van veranderde omstandigheden van onderaannemers en/ of toeleveranciers zal deze ontbindingsbevoegdheid eerst ontstaan nadat Opdrachtnemer in staat gesteld is om, op eigen kosten, onderaannemers en/of toeleveranciers te vervangen.
- 9.3 Eigendom data
- 9.3.1 Partijen komen overeen dat Opdrachtgever rechthebbende is en blijft van de (intellectuele) eigendomsrechten welke rusten op data ingevoerd door Opdrachtgever en/of andere eindgebruikers bij het gebruik van de SaaS-dienst of aangeleverd ten behoeve van de SaaS-dienst.
- Voor zover er geen (intellectuele) eigendomsrechten op de data rusten, komen Partijen overeen dat Opdrachtgever rechthebbende is en blijft van alle ingevoerde of aangeleverde data en dat de data nimmer Opdrachtnemer toekomt. Opdrachtnemer dient de data dan ook bij het einde van de overeenkomst uit eigen beweging ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever.

- 9.3.2 Opdrachtgever dient de data te leveren aan Opdrachtgever en voor Opdrachtgever beschikbaar te houden in een door Opdrachtgever op te geven formaat op een gangbare digitale gegevensdrager dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar nieuw systeem op eerste verzoek van Opdrachtgever gedurende de SaaS-dienstverlening én uit eigen beweging bij het einde van de SaaS-dienstverlening. Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data. Na migratie en of levering van de data, dient Opdrachtnemer op het eerste verzoek van Opdrachtgever de data te verwijderen van haar systemen en te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens.
- 9.3.3 Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever alle door Opdrachtgever gevraagde medewerking en informatie verschaffen die nodig is om na te gaan of Opdrachtnemer voldoet aan het bepaalde in deze overeenkomst en zal haar of een daartoe door Opdrachtgever aangewezen derde zo nodig toegang verlenen tot haar gebouwen en systemen.
- 9.4 Continuïteit
- 9.4.1 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen indien haar financiële positie zodanig verslechtert dat de bedrijfscontinuïteit van Opdrachtnemer of de continuïteit van de uitvoering van de SaaS-dienst in gevaar dreigt te komen of komt. Partijen zullen in dat geval zo spoedig mogelijk ter goeder trouw de consequenties voor de uitvoering van de SaaS-dienst en de mogelijke oplossingen bespreken om de continuïteit van de SaaS-dienstverlening te waarborgen.

Artikel 10. Algemene en bijzondere voorwaarden

- 10.1 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.
- 10.2 *<OPTIONEEL bij de verwerving van Gebruiksrechten op Standaardprogrammatuur >* In afwijking van artikel 10.1 en onverminderd het bepaalde in artikel 2.2, 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 inschrijving 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.
- 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. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties niet leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik.
- 10.4 Een exemplaar van de Voorwaarden is bij de Overeenkomst gevoegd.

Artikel 11. Overige bepalingen

<OPTIONEEL opdrachtspecifieke aanvullende bepalingen>

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

OPDRACHTGEVER

Naam: <naam>

OPDRACHTNEMER

Naam: <functie>

Functie: <functie>

Handtekening:

Datum:

Functie: <functie>

Handtekening:

Datum:

BIJLAGE Bestek

<invvoegen Bestek>

BIJLAGE Contactpersonen

Indien een van onderstaande personen gedurende korte of lange tijd of definitief niet langer beschikbaar is voor zijn/haar taken in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst, is Opdrachtgever of Opdrachtnemer waarbij deze functionaris werkzaam is verplicht om binnen één week de andere partij schriftelijk te informeren over diens vervanger/opvolger.

Opdrachtgever

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

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

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

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

Opdrachtnemer

De <functie>, thans <naam> is bevoegd Opdrachtnemer te binden voor zover het betreft de bestuurlijke aspecten verbonden aan uitvoering van de Overeenkomst.

De <functie>, thans <naam> is bevoegd Opdrachtnemer te binden voor zover het betreft de commerciële aspecten verbonden aan van de Overeenkomst.

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

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

BIJLAGE Service level agreement (SLA)

De SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst van Onderhoud en normeert het overeengekomen dienstverleningsniveau. Voor een goede aansluiting van de SLA op de Voorwaarden is vereist dat de voor de Prestatie belangrijkste service levels worden opgenomen in de Overeenkomst. Tenslotte dienen de onderstaande begrippen uit artikel 68 ARBIT te worden gebruikt in de SLA:

Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Opdrachtnemer van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden.

Functiehersteltijd: de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Opdrachtnemer wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.

Innovatief Onderhoud: het beschikbaar stellen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie.

Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Opdrachtnemer ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.

Reactietijd: de tijd waarbinnen Personeel van Opdrachtnemer op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.

Service levels: ten aanzien van de uitvoering van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst vastgelegde eisen, zoals Reactie- en Functiehersteltijden.

Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode.

Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.

BIJLAGE Acceptatieprocedure

<Nader overeen te komen.>