



Overeenkomst

De ondergetekenden,

Vereniging Landelijk Netwerk Veilig Thuis, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de bestuurder, mevrouw D.S.M. Maas, hierna te noemen Opdrachtgever

en

<naam Leverancier>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <eigennaam>, <vertegenwoordigingsbevoegde functie>, hierna te noemen: Leverancier,

gezamenlijk te noemen: Partijen, ieder apart: Partij

Overwegende dat:

- Opdrachtgever op basis van de openbare Europese aanbestedingsprocedure met TenderNed kenmerk 279492 een Inschrijving heeft gevraagd in het kader van het ter beschikking stellen, de inrichting en het beheer van een Interactive Voice Response Systeem en het faciliteren van gespreksverkeer;
- Leverancier daartoe op 30 oktober 2020 een Inschrijving heeft ingediend;
- Opdrachtgever de onderhavige Overeenkomst aan Leverancier heeft gegund;
- Partijen hun contractuele relatie voor een initiële periode van vier jaar wensen te regelen;

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:



Inhoud

1.	Onderwerp	4
2.	Vertegenwoordiging en overleg	5
3.	Vertraging, niet toerekenbare tekortkoming en schuldeisersverzuim	6
4.	Aanvang werkzaamheden; duur van de Overeenkomst	6
5.	Wijzigingen van deze Overeenkomst	7
6.	(Deel)oplevering en (deel)Acceptatie	7
7.	Garantie	8
8.	Beperking van aansprakelijkheid	10
9.	Beheer	11
10.	Releasebeleid	11
11.	Eisen ten aanzien van de outillage en dienstverlening; controlerecht	12
12.	Prijzen en tarieven	12
13.	Betaling	13
14.	(Intellectuele) eigendomsrechten	14
15.	Geheimhouding en beveiliging	15
16.	Verzekering	15
17.	Niet toerekenbare tekortkoming (overmacht)	16
18.	Ontbinding	16
19.	Overdracht rechten en verplichtingen; onderaanneming	16
20.	Exitbepalingen	16
21.	Geschillen en toepasselijk recht	17
22.	Verwerkersovereenkomst	18
23.	Algemeen	18
Bijlage A	Begrippen	20
Bijlage B	GIBIT	22
Bijlage C	Nota van Inlichtingen inzake het Beschrijvend document	22
Bijlage D	Inschrijvingaanvraag	22
Bijlage E	Dossier Financiële Afspraken	22
Bijlage F	Service Level Agreement	23
Bijlage G	Inschrijving Leverancier	23
Bijlage H	Escalatie en governance model	24

Bijlage I	Wijzigingsprocedure	24
1.	Aanvullende definities voor Bijlage A:	24
2.	Wijzigingsbeheerprocedure	24
3.	Beoordeling van gevolgen	25
4.	Het overeenkomen van Wijzigingen	26

1. ONDERWERP

- 1.1 In deze Overeenkomst en de in artikel 1.3 genoemde Bijlagen worden begrippen met een hoofdletter aangeduid. Deze begrippen zijn in Bijlage A gedefinieerd. Voor zover niet opgenomen in Bijlage A gelden tevens de begrippen in GIBIT (Bijlage B) en het Beschrijvend Document (Bijlage D).
- 1.2 Opdrachtgever geeft hierbij opdracht aan Leverancier tot ter beschikking stellen, de inrichting en het beheer van een IVR-oplossing en het faciliteren van gespreksverkeer, een en ander in relatie tot het landelijk telefoonnummer 0800-2000, met inachtneming van het bepaalde in deze Overeenkomst, welke opdracht Leverancier hierbij aanvaardt. Leverancier neemt na (deel)Acceptatie een aanvang met het beheer van de IVR-oplossing. Als tegenprestatie betaalt Opdrachtgever de overeengekomen vergoeding(en) zoals vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken.
- 1.3 De navolgende bescheiden maken deel uit van de Overeenkomst. Voor zover deze bescheiden met elkaar in tegenspraak zijn geldt de navolgende rangorde, waarbij het eerdergenoemde document prevaleert boven het later genoemde:
- 1 Overeenkomst: overwegingen en artikel 1 tot en met 23;
 - 2 Begrippen (Bijlage A);
 - 3 GIBIT (Bijlage B);
 - 4 de Nota van Inlichtingen inzake het Beschrijvend Document, versie xx, d.d. <datum> (Bijlage C);
 - 5 het Beschrijvend Document van Opdrachtgever, versie 1.0 van 17 september 2020 (Bijlage D);
 - 6 het Dossier Financiële Afspraken (Bijlage E);
 - 7 Service Level Agreement (Bijlage F);
 - 8 de door Leverancier in het kader van de Europese aanbestedingsprocedure uitgebrachte Inschrijving, met inbegrip van alle bijbehorende bijlagen van 30 oktober 2020 (Bijlage G);
 - 9 Escalatie en governance model (Bijlage H);
 - 10 Wijzigingsprocedure (Bijlage I);
- 1.4 De bepalingen van deze Overeenkomst prevaleren boven de bepalingen van een Bijlage, tenzij door Partijen in de betreffende Bijlage uitdrukkelijk wordt aangegeven op welke punten er sprake is van een bewuste afwijking van deze Overeenkomst. Bij het ontbreken van een uitdrukkelijke verwijzing (dus bij tegenstrijdigheid) prevaleren derhalve de bepalingen van deze Overeenkomst. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van deze Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst prevaleren de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst.
- Alle tijdens de verificatiefase uitgewisselde informatie, blijkens geluidsopnamen c.q. gespreksverslagen vormen een aanvulling op de bedoeling van Partijen, zulks ter verduidelijking op deze Overeenkomst.
- 1.5 Indien de Leverancier (gedeeltelijk) gebruik maakt van software van derden, dan zullen de desbetreffende licentiebepalingen van derden van toepassing zijn voor zover deze niet strijdig zijn met de bepalingen van deze Overeenkomst. De licentiebepalingen staan in ieder geval het gebruik van flexibele werkplekken en Indirect Gebruik toe.

- 1.6 Partijen hebben voor de duur van de Overeenkomst tarieven vastgesteld (als basis) voor een aantal te onderscheiden categorieën diensten. Deze categorieën en de daarbij afgesproken tarieven zijn in Bijlage E (DFA) vastgelegd.
- 1.7 (Het overeengekomen deel van) de IVR-oplossing zal door Opdrachtgever worden onderworpen aan de acceptatieprocedure als beschreven in artikel 6. De kosten van de goedkeuringsprocedure die samenhangen met de medewerking van Leverancier zijn bij de door Leverancier begrote vergoeding inbegrepen. Opdrachtgever kan de uitvoering van de goedkeuringsprocedure en de verslaglegging hierover opdragen voor zijn rekening aan een van Leverancier onafhankelijke auditor. Indien de conclusie van de eindrapportage leidt tot afwijzing van het (overeengekomen deel van) de IVR-Oplossing is Leverancier al dan niet na wijziging van (het overeengekomen deel van) de IVR-Oplossing gerechtigd second opinion te vragen van een onafhankelijke derde partij. De kosten van deze second opinion komen voor rekening van Leverancier, tenzij op basis van deze second opinion blijkt dat het (overeengekomen deel van) de IVR-Oplossing ten onrechte door Opdrachtgever is afgewezen.
- 1.8 Leverancier zal voldoende gekwalificeerd Personeel beschikbaar (doen) houden om deze Overeenkomst te kunnen uitvoeren. Leverancier zal werken met eigen personeel, dan wel personeel van derden onder handhaving van de volledige verantwoordelijkheid van de Leverancier.
- 1.9 Leverancier heeft zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige Overeenkomst, vooral in kader van de publieke taak van Opdrachtgever in relatie tot de IVR-Oplossing. Opdrachtgever heeft Leverancier daartoe middels het Beschrijvend document en Nota(s) van Inlichtingen van voldoende en correcte informatie voorzien, en zal Leverancier de verdere noodzakelijke informatie blijven verstrekken, voor zover die informatie bij Opdrachtgever beschikbaar is. De verantwoordelijkheid voor het door Leverancier verkrijgen en onderhouden van kennis met betrekking tot de geautomatiseerde omgeving, operating systems en database-omgevingen daarbij begrepen, van waaruit de IVR-Oplossing door Leverancier aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld, alsmede ter zake van de IVR-Oplossing zelf, ligt bij Leverancier.
- 1.10 Leverancier wordt geacht, onverminderd het bepaalde in artikel 1.9, voorafgaand aan de totstandkoming van deze Overeenkomst een risicoanalyse te hebben uitgevoerd met betrekking tot het door hem bij Opdrachtgever te implementeren IVR-Oplossing. Deze risicoanalyse is met name gebaseerd op de in artikel 1.9 bedoelde informatie. Leverancier wordt geacht de eventueel gesignaleerde risico's en de in dat kader benodigde beheersmaatregelen te hebben geadresseerd in zijn Inschrijving aan Opdrachtgever.
- 1.11 Voor alle risico's die Leverancier voorziet bij de uitvoering van de Overeenkomst neemt hij die mitigerende maatregelen als beschreven in zijn Inschrijving als opgenomen in Bijlage G.
- 1.12 Ter zake van de uitvoering van deze Overeenkomst worden door Partijen steeds de Personeelsleden met de in het Transitieplan genoemde functie(s) ingezet. Leverancier geeft voor aanvang van de werkzaamheden van een of meerdere Personeelsleden aan Opdrachtgever de naam en functie van het Personeelslid dan wel de Personeelsleden door.

2. VERTEGENWOORDIGING EN OVERLEG

- 2.1 Beide Partijen wijzen contactpersonen aan, die de contacten over de uitvoering van deze Overeenkomst zullen onderhouden. In de SLA kunnen afwijkende contactpersonen worden aangewezen.

- 2.2 Partijen stellen de frequentie, hoedanigheid en inhoud van overleg tussen de contactpersonen vast en leggen de afspraak hieromtrent vast. In dit overleg komt in ieder geval de kwalitatieve en kwantitatieve uitvoering van deze Overeenkomst aan de orde. Afspraken, die in dit overleg bevoegdelijk en overeenkomstig het bepaalde in 23.2 zijn gemaakt, gelden als aanvulling of wijziging van deze Overeenkomst .
- 2.3 Indien Opdrachtgever zulks wenselijk acht zal Leverancier haar in contact brengen met andere opdrachtgevers van Leverancier waarvoor Leverancier vergelijkbare dienstverlening uitvoert. Het contact wordt gelegd met het oog op uitwisseling van ervaring ten aanzien van het beschikking stellen, implementeren en beheren van de IVR-Oplossing.

3. VERTRAGING, NIET TOEREKENBARE TEKORTKOMING EN SCHULDEISERSVERZUIM

- 3.1 Leverancier is verantwoordelijk voor de continuïteit en de voortgang van de overeengekomen werkzaamheden in het kader van deze Overeenkomst. Opdrachtgever heeft de uitdrukkelijke verplichting voorwaarden te scheppen die Leverancier in staat stellen aan zijn verplichtingen op basis van deze Overeenkomst te voldoen. Opdrachtgever zal daartoe onder meer voldoende gekwalificeerd personeel en materiaal beschikbaar stellen en houden. De projectleider van Leverancier zal in het kader van deze Overeenkomst omtrent de voortgang rapporteren aan de aangewezen functionaris van Opdrachtgever. Het Personeel van Leverancier is verplicht, zulks onder verantwoordelijkheid van de projectleider van Leverancier, de aangewezen functionaris van Opdrachtgever alle door hem gewenste inlichtingen te verstrekken voor zover deze inlichtingen redelijkerwijs dienen te worden verstrekt met het oog op optimale uitvoering van deze Overeenkomst. Indien de voortgang van enige werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden zal Leverancier hiervan per omgaande schriftelijk aan Opdrachtgever melding maken en daarbij aangeven de oorzaak van de vertraging, alsmede de door Leverancier voorgestelde maatregelen om de dreigende vertraging te voorkomen, ongedaan te maken, of zo veel mogelijk te beperken. Tevens zullen de impact op de organisatie in termijn van vertraging, personeel, etc. van deze vertraging in de rapportage worden vermeld, waarbij uitdrukkelijk is bepaald dat het risico ter zake van (inzet)planningen aan de zijde van Leverancier voor risico van Leverancier berust.
- 3.2 Geen der Partijen kan aanspraak maken op nakoming van een overeengekomen opleveringsdatum voor de dagen dat de overschrijding het gevolg is van overmacht en/of een tevoren overeengekomen termijnverlenging, bijvoorbeeld in het kader van het verstrekken van een meerwerkopdracht.
- 3.3 Als de niet nakoming van enige verplichting door een Partij redelijkerwijs kan worden toegerekend aan het in gebreke blijven van de andere Partij, dan kan die andere Partij geen aanspraak maken op nakoming van de betreffende verplichting, bijvoorbeeld een overeengekomen (op)leveringsdatum.

4. AANVANG WERKZAAMHEDEN; DUUR VAN DE OVEREENKOMST

Het bepaalde van artikel 20 van GIBIT is niet van toepassing op deze Overeenkomst.

- 4.1 Deze Overeenkomst heeft een looptijd voor onbepaalde tijd, waarbij een initiële periode van vier jaar wordt gegarandeerd (onder voorbehoud van het eventueel optreden van een verzuim).
- 4.2 Na de initiële periode van vier jaar bestaat er voor Partijen de mogelijkheid om de Overeenkomst met een opzegtermijn van negen maanden te beëindigen. De ingangsdatum van de Overeenkomst is 4 december 2020.
- 4.3 Indien deze Overeenkomst eindigt hebben Partijen geen verplichtingen meer jegens elkaar, met uitzondering van het gestelde in artikel 20 en verplichtingen omtrent geheimhouding. Dat wil onder meer zeggen dat alle investeringen die door Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever zijn gedaan, geacht worden volledig gedekt te zijn. Opdrachtgever aanvaardt derhalve na expiratie geen eindafrekening voor in het kader van deze Overeenkomst gedane investeringen.
- 4.4 De werkzaamheden worden aangevangen op de in het Transitieplan gestelde datum.

5. WIJZIGINGEN VAN DEZE OVEREENKOMST

- 5.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de aard en omvang van de door Leverancier op grond van deze Overeenkomst te verrichten werkzaamheden, in redelijkheid, en uitsluitend binnen de kaders van hoofdstuk 2.5 van de Aanbestedingswet, te wijzigen, echter niet dan na tussenkomst en overleg door de in artikel 2.1 genoemde contactpersonen.
- 5.2 Van een geoorloofde wijziging is in ieder geval sprake indien Opdrachtgever opdracht geeft voor het uitvoeren van een kans die door Leverancier is aangeboden in het kansendossier in zijn Inschrijving.
- 5.3 Leverancier specificeert binnen een in onderling overleg te bepalen periode na ontvangst van een dergelijke wijzigingsinstructie schriftelijk welke kwantitatieve en kwalitatieve consequenties de wijziging heeft met betrekking tot in te zetten Personeelsleden, de te verwachten uitbreiding c.q. vermindering van de te besteden uren per Personeelslid, de prijs, planning en Oplevering. Partijen hanteren de wijzigingsprocedure zoals vastgelegd in Bijlage I.
- 5.4 Wijzigingen van de Overeenkomst gelden vanaf het moment van schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever van de onder artikel 5.3 genoemde specificatie, welke documenten als addendum bij deze Overeenkomst zullen worden gevoegd.

6. (DEEL)OPLEVERING EN (DEEL)ACCEPTATIE

Het bepaalde van artikel 7 van GIBIT is niet van toepassing op deze Overeenkomst.

- 6.1 Leverancier stelt de contactpersoon van Opdrachtgever schriftelijk op de hoogte van een (aankomende) (deel)Oplevering. De (deel)Oplevering geschiedt op de overeengekomen datum zoals in het Transitieplan is bepaald.
- 6.2 Ten behoeve van de formele (deel)Acceptatie stelt Leverancier een concept test- en acceptatieplan op, dat door Partijen - al dan niet na wijziging – in gezamenlijk overleg tot definitief bij de formele (deel)acceptatie te hanteren document wordt vastgesteld.
- 6.3 In overleg bepalen Partijen een datum voor de (deel)Acceptatie. Opdrachtgever onderwerpt het door Leverancier opgeleverde (overeengekomen deel van) de IVR-Oplossing ten behoeve van de (deel)Acceptatie aan de in het test- en acceptatieplan beschreven goedkeuringsprocedure. De goedkeuringsprocedure betreft zowel (het overeengekomen deel van) de IVR-Oplossing als de bijbehorende Documentatie. In het kader van de goedkeuringsprocedure is Opdrachtgever gerechtigd

te verlangen dat Leverancier (het overeengekomen deel van) de IVR-Oplossing aan Opdrachtgever, diens personeel, alsmede aan derde deskundigen demonstreert alvorens Opdrachtgever (het overeengekomen deel van) de IVR-Oplossing accepteert.

- 6.4 Opdrachtgever is gerechtigd voor zijn rekening na voorafgaande schriftelijke kennisgeving (het overeengekomen deel van) de IVR-Oplossing door een (onafhankelijke) derde deskundige, te laten onderzoeken, alvorens (het overeengekomen deel van) de IVR-Oplossing te accepteren. Leverancier is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen, maar kan verlangen dat de derde deskundige vooraf verklaart, zich te zullen houden aan de verplichting tot geheimhouding. Een eventuele vertraging die uit een dergelijke procedure voortvloeit (niet zijnde een vertraging die uit de bevinding voortvloeit) kan niet aan Leverancier worden toegerekend.
- 6.5 Direct nadat de goedkeuringsprocedure is doorlopen wordt door Opdrachtgever binnen een redelijke termijn een verslag opgesteld en aan Leverancier toegezonden. In dit verslag worden de Gebreken die (het overeengekomen deel van) de IVR-Oplossing vertoont vastgelegd en voorts of (het overeengekomen deel van) de IVR-Oplossing door Opdrachtgever is goedgekeurd, dan wel afgekeurd. Kleine Gebreken zullen geen reden tot onthouding van de goedkeuring zijn, onverminderd de verplichting van Leverancier tot kosteloos herstel van Kleine Gebreken. Binnen een door Opdrachtgever te stellen redelijke termijn na de datum van het verslag zal Leverancier de in het verslag vastgelegde Gebreken voor eigen rekening verhelpen.
- 6.6 Indien Opdrachtgever (het overeengekomen deel van) de IVR-Oplossing niet bij eerste uitvoering van de goedkeuringsprocedure als bedoeld in artikel 6.3 heeft goedgekeurd, wordt de goedkeuringsprocedure binnen een door Opdrachtgever te stellen redelijke termijn geheel of gedeeltelijk herhaald. In een aanvullend verslag zal worden vastgelegd of de in het eerste verslag opgenomen Gebreken zijn verholpen en of (het overeengekomen deel van) de IVR-Oplossing thans wordt geaccepteerd.
- 6.7 Indien (het overeengekomen deel van) de IVR-Oplossing na de tweede goedkeuringsprocedure als bedoeld in artikel 6.6 opnieuw door Opdrachtgever wordt afgekeurd, is Opdrachtgever gerechtigd deze Overeenkomst eenzijdig buiten rechte te ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.
- 6.8 Indien alle onderdelen van de IVR-Oplossing door Opdrachtgever worden goedgekeurd, onverkort het gestelde omtrent Kleine Gebreken, geldt de datum waarop het verslag als bedoeld in artikel 6.5 is opgesteld en door Partijen is ondertekend, als datum van Acceptatie.
- 6.9 Indien Leverancier niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot herstel van Gebreken waarvoor inzet van door Leverancier in te schakelen derden redelijkerwijs noodzakelijk is, is Opdrachtgever, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd deze Gebreken na voorafgaande schriftelijke kennisgeving op kosten van Leverancier hetzij zelf, hetzij door de betreffende derde(n) te doen verhelpen. Leverancier is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. Leverancier is in dat geval verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken, zulks met uitzondering van afgifte van (delen van) de broncode.

7. GARANTIE

- 7.1 Leverancier garandeert gedurende de looptijd van deze Overeenkomst en gedurende de termijn als bedoeld in artikel 20 dat:
1. de IVR-Oplossing steeds tijdig zal blijven voldoen aan de relevante Wet- en regelgeving;

2. de IVR-Oplossing steeds tijdig geschikt zal blijven voor gegevensuitwisseling met de overige relevante onderdelen van het Applicatielandschap (voor zover bekend bij Leverancier) en in dat kader aan de overeengekomen interoperabiliteitseisen zal blijven voldoen;
 3. de IVR-Oplossing door middel van het tijdig uitbrengen van Updates en/of Upgrades steeds tijdig zal blijven voldoen aan de kaders zoals gesteld in het Beschrijvend Document;
 4. bij het uitbrengen van Updates en/of Upgrades de performance van de IVR-Oplossing ten minste gelijk blijft en dat de IVR-Oplossing blijft voldoen aan het Overeengekomen gebruik.
 5. de door of namens hem op grond van deze Overeenkomst te verrichten dienstverlening op vakbekwame wijze zal worden uitgevoerd;
 6. voor de duur van deze Overeenkomst zijn Personeel voldoet en zal blijven voldoen aan de overeengekomen kwaliteiten en eisen ten aanzien van opleiding, deskundigheid, ervaring en beveiliging.
- 7.2 Leverancier garandeert de overeengekomen Beschikbaarheid en overige serviceniveaus. Indien de overeengekomen Beschikbaarheid en/of overige serviceniveaus als vastgelegd in de SLA niet worden behaald over de vastgestelde meetperiode, dan gelden de maatregelen als beschreven in de SLA. Het treffen van bedoelde maatregelen laat de overige rechten van Opdrachtgever, waaronder die op schadevergoeding en/of volledige nakoming, onverlet.
- 7.3 Leverancier garandeert dat hij een adequaat monitoring- en accounting systeem heeft geïmplementeerd, teneinde aan zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst ten aanzien van kwaliteitsbewaking en kostenberekening te kunnen voldoen, alsmede dat hij ook overigens op zodanige wijze door hem geleverde diensten bewaakt, dat hij de in de SLA vastgelegde serviceniveaus kan waarborgen.
- 7.4 Leverancier garandeert dat hij zodanige maatregelen heeft geïmplementeerd dat niet geautoriseerde toegang tot het ter beschikking gestelde IVR-Oplossing optimaal voorkomen wordt c.q. dat voorkomen wordt dat niet geautoriseerde derden data kunnen wijzigen, verspreiden c.q. verhandelen en/of de integriteit van de gegevens aantasten.
- 7.5 Leverancier garandeert eenduidig opdrachtnemerschap. Dit brengt onder meer de verplichting voor Leverancier mee om met Opdrachtgever overeengekomen serviceniveaus zodanig in de keten bij eventuele Hulpleveranciers te borgen dat de IVR-Oplossing overeenkomstig het bepaalde in het SLA en op eenduidige wijze kan worden geleverd. Leverancier kan zich voor wat betreft de performance van zijn Hulpleveranciers en/of andere toeleveranciers, het tijdig beschikbaar stellen en houden van systemen en voldoende gekwalificeerd personeel daarbij begrepen, niet beroepen op overmacht.
- 7.6 Opdrachtgever kan aan de in dit artikel genoemde garantiebepalingen geen aanspraken ontlenen, indien Opdrachtgever zelfstandig maatwerk in de IVR-Oplossing heeft aangebracht en Leverancier aannemelijk maakt dat dit maatwerk de oorzaak zijn van een fout. Leverancier is niet gehouden tot nakoming van garantieverplichtingen indien fouten veroorzaakt zijn door van buitenaf inwerkende oorzaken die aan Opdrachtgever moeten worden toegerekend, dan wel door onoordeelkundig of onzorgvuldig gebruik en/of beheer door Opdrachtgever. Leverancier voert, op verzoek van Opdrachtgever, in deze gevallen herstelwerkzaamheden uit voor rekening van Opdrachtgever tegen de geldende tarieven van Leverancier.
- 7.7 Leverancier is verplicht zich maximaal in te spannen om Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen één maand nadat de betreffende derde Leverancier hiervan op de hoogte heeft gesteld,

schriftelijk te informeren over het voornemen tot beëindigen van de productie van en/of de mogelijkheid tot het verrichten van applicatiebeheer op (onderdelen van) de IVR-Oplossing conform de service levels zoals in de SLA is bepaald. Leverancier heeft daartoe een onderzoeksplicht.

- 7.8 Leverancier zal ten behoeve van en gedurende de uitvoering van deze Overeenkomst een systeem van kwaliteitsbeheersing opzetten, onderhouden en toepassen. Alle in dit artikel genoemde kwaliteitseisen zijn mutatis mutandis van toepassing op Hulpleveranciers/toeleveranciers en dienen onverkort aan hen te worden doorgegeven.
- 7.9 Opdrachtgever is gerechtigd tussentijds op zijn kosten een kwaliteitstoetsing door een door hem aan te wijzen onafhankelijke deskundige te laten uitvoeren ten aanzien van de organisatie van Leverancier, teneinde te doen vaststellen dat Leverancier aan het bepaalde in deze Overeenkomst voldoet, alsmede ten aanzien van vertrouwelijkheid, continuïteit en efficiëntie van het door Leverancier ter beschikking gestelde IVR-Oplossing. Leverancier verklaart zich bereid mee te werken aan een dergelijke toetsing en zal de door de deskundige aangegeven aanbevelingen ter verbetering, voor zover redelijkerwijs mogelijk, uitvoeren.
- 7.10 Het gestelde in dit artikel laat de overige rechten of vorderingen die Opdrachtgever aan een tekortkoming kan onttrekken onverlet. Het onderzoek zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het uitvoeren van de kwaliteitstoetsing noodzakelijk is. De kwaliteitstoetsing kan maximaal eenmaal per jaar plaatsvinden, waarbij Partijen vooraf overleg voeren over het tijdstip.

8. BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID

Het bepaalde van artikel 13 van GIBIT is niet van toepassing op deze Overeenkomst.

- 8.1 Indien een Partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere Partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige Partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige Partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een fatale termijn geldt of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere Partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden schade.
- 8.2 De in artikel 8.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
- 8.3 De in artikel 8.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 8.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste vier maal de hoogte van de vergoeding per periode van twaalf maanden, ongeacht het aantal gebeurtenissen. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
- 8.4 De in artikel 8.2 en artikel 8.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen: a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of: b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel en/of: c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 14.
- 8.5 Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Leverancier, komen ten laste van Leverancier. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt.

9. BEHEER

- 9.1 De uitvoering van het beheer van de IVR-Oplossing neemt een aanvang na Acceptatie van het overeengekomen deel van de IVR-Oplossing en wordt uitgevoerd op basis van de tussen Partijen overeengekomen SLA.
- 9.2 Het is Leverancier niet toegestaan voor het beheer van de IVR-Oplossing te verwijzen naar zijn algemene voorwaarden of die van derden. Voor de levering, implementatie en beheer van de IVR-Oplossing gelden uitsluitend de bepalingen van deze Overeenkomst en de SLA. Indien de Leverancier (gedeeltelijk) gebruik maakt van software van derden, dan zullen de desbetreffende licentie bepalingen van derden van toepassing zijn voor zover deze niet strijdig zijn met de bepalingen van deze Overeenkomst. Leverancier waarborgt in ieder geval het gebruik van flexibele werkplekken en Indirect Gebruik.
- 9.3 Leverancier zal zorgdragen voor alle noodzakelijk onderhoud, waaronder vernieuwend onderhoud, aan de geautomatiseerde omgeving van waaruit de IVR-Oplossing door Leverancier aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld op basis van deze Overeenkomst, teneinde te voldoen aan de SLA.
- 9.4 Leverancier zal gedurende de gehele looptijd van deze Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever, zoals ook is vastgelegd in de SLA, een service desk in stand houden, met het oog op de levering van het beheer.
- 9.5 De service desk en de levering van het beheer zullen voldoen aan de eisen als gesteld in de SLA. Indien zich een Gebrek voordoet, geldt hetgeen in de betreffende SLA is bepaald omtrent prioriteiten, noodmaatregelen en Service Levels.
- 9.6 Leverancier kan niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever wijzigingen in of aanvullingen in de IVR-Oplossing aanbrengen waardoor de functionaliteit en/of de capaciteit van de IVR-Oplossing vermindert, de organisatie en/of werkwijzen van Opdrachtgever dient te worden gewijzigd, dan wel nakoming van deze Overeenkomst niet langer is gewaarborgd. Het hiervoor bepaalde is tevens van toepassing op wijzigingen, aanvullingen, die voor Opdrachtgever anderszins leiden tot verzwaring van verplichtingen of verhoging van kosten.
- 9.7 Herstelwerkzaamheden zullen zo veel als mogelijk ononderbroken worden uitgevoerd. Indien sprake is van onderbrekingen van de werkzaamheden, zal Leverancier Opdrachtgever hiervan terstond in kennis stellen onder vermelding van de dwingende reden.
- 9.8 Indien Leverancier van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op herstel van Gebreken omdat deze volgens Leverancier niet behoren tot de in deze Overeenkomst gegarandeerde eigenschappen dan wel is terug te voeren op voor risico van Opdrachtgever komende oorzaken, rust de bewijslast ter zake op Leverancier. Indien Leverancier aantoont dat hij niet gehouden is tot herstel, zal hij desondanks een oplossing zoeken voor de geconstateerde Incidenten. De Gebreken die hij in dit kader herstelt worden niet meegerekend in een overeengekomen Beschikbaarheid. In beginsel komen alsdan de kosten van herstel voor rekening van Opdrachtgever, tenzij herstel in redelijkheid tot de gebruikelijke activiteiten in het kader van de IVR-Oplossing kan worden gerekend.

10. RELEASEBELEID

- 10.1 Onverminderd het eventueel overeengekomen Beheer zal Leverancier Opdrachtgever periodiek en tijdig informeren over de planning en beoogde functionaliteiten voor Upgrades.

- 10.2 Voor zover Leverancier een (fysiek of virtueel) orgaan of platform faciliteert ten behoeve van (een deel van) zijn klanten voor het delen van kennis en ervaring over het informatiesysteem en/of het bespreken van de (te verwachten) ontwikkelingen van de IVR-Oplossing, zal Leverancier Opdrachtgever kosteloos en zonder beperkingen toegang verlenen.

11. EISEN TEN AANZIEN VAN DE OUTILLAGE EN DIENSTVERLENING; CONTROLERECHT

- 11.1 Voor zover het beschikbaar stellen, implementeren en beheren van de IVR-Oplossing vanuit een locatie van Leverancier of diens Hulpleverancier worden verricht is Leverancier verplicht deze locatie goed te (doen) outillieren voor het verrichten van de levering, implementatie en beheer van de IVR-Oplossing op basis van deze Overeenkomst onverkort het gestelde hieromtrent in het Beschrijvend document en deze Overeenkomst.
- 11.2 Opdrachtgever is gerechtigd een kwaliteitstoetsing, alsmede ten aanzien van de betrouwbaarheid, vertrouwelijkheid, integriteit, continuïteit, effectiviteit en efficiency ten aanzien van de dienstverlening die op basis van deze Overeenkomst en/of SLA door Leverancier wordt uitgevoerd, door een onafhankelijke derde voor rekening van Opdrachtgever te laten uitvoeren. Het onderzoek zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het uitvoeren van de kwaliteitstoetsing noodzakelijk is. De kwaliteitstoetsing kan maximaal eenmaal per jaar plaatsvinden, waarbij Partijen vooraf overleg voeren over het tijdstip.
- 11.3 Leverancier verklaart zich bereid c.q. ziet erop toe dat zijn Hulpleverancier zich bereid verklaart, mee te werken aan een dergelijke door een onafhankelijke derde uit te voeren toetsing, en de door de derde aangegeven aanbevelingen ter verbetering, voor zover redelijkerwijs mogelijk, uit te voeren. De kosten voor uitvoering van maatregelen ter verbetering komen voor risico en rekening van Leverancier, tenzij hij aantoont dat deze kosten redelijkerwijs niet voor zijn rekening kunnen komen, in welk geval de kosten door Opdrachtgever zullen worden gedragen.

12. PRIJZEN EN TARIEVEN

- 12.1 De grondslagen voor prijzen en tarieven van alle door Leverancier te verrichten werkzaamheden ter zake de levering, implementatie en beheer van de IVR-Oplossing zijn vastgelegd in het DFA. De grondslag heeft betrekking op alle door Leverancier in het kader van deze Overeenkomst te verrichten prestaties. Leverancier is verplicht om ter zake van prijsstelling maximale transparantie in de richting van Opdrachtgever te hanteren.
- 12.2 Indien door onvoorziene additionele wensen van Opdrachtgever de prestaties welke Leverancier op grond van deze Overeenkomst moet leveren aantoonbaar worden verzwaard, c.q. uitgebreid, is er sprake van meerwerk welke voor vergoeding in aanmerking komt.
- 12.3 Indien Leverancier meent dat van meerwerk sprake zal zijn, zal hij daarvan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval uiterlijk zeven kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden, schriftelijk melding maken aan Opdrachtgever. Meerwerk kan uitsluitend worden uitgevoerd nadat Opdrachtgever hiertoe uitdrukkelijk schriftelijk opdracht heeft verstrekt.

- 12.4 Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden, die Leverancier redelijkerwijs bij het sluiten van deze Overeenkomst had kunnen of moeten voorzien omdat zij binnen de scope van de opdracht vallen. Functionaliteiten waar het door Leverancier geleverde IVR-Oplossing niet in voorziet maar waarvan ten tijde van het indienen van zijn Inschrijving bij Leverancier wel bekend was of kon zijn dat het aanbieden van bedoelde functionaliteit binnen de scope van de opdracht behoorde te vallen worden niet aangemerkt als meerwerk.
- 12.5 Bij de door Opdrachtgever te betalen vergoeding is de beschikbaarstelling van de aan de IVR-Oplossing ten grondslag liggende ICT-systemen (dat wil zeggen inclusief eventuele uitbreidingen en upgrades (van onder meer operating systems en DBMS)), de kosten van verzekering, fysieke en logische beveiliging, reis- en verblijfskosten van Personeel van Leverancier, een en ander voor zover deze niet separaat in het DFA zijn vermeld, begrepen.
- 12.6 De grondslagen voor de jaarlijks te betalen bedragen voor het beschikbaar stellen van de IVR-Oplossing kunnen tot 31 december 2022 niet worden verhoogd. Vanaf 1 januari 2023 kan het jaarlijks te betalen bedrag voor het beschikbaar stellen van de IVR-Oplossing met een maximum percentage van 1,5% per jaar worden verhoogd, mits Leverancier hier een aantoonbaar deugdelijke onderbouwing aanlevert bij Opdrachtgever.
- 12.7 De inzet van medewerkers van Leverancier geschiedt op uurbasis, op basis van een dagdeel of op basis van een Werkdag, waarbij een dagdeel uit vier uren bestaat en een Werkdag uit maximaal acht uren. Reistijd wordt niet als werktijd beschouwd en kan als zodanig niet in rekening worden gebracht. Indien Leverancier, na goedkeuring door een daartoe bevoegde contactpersoon van Opdrachtgever, werkzaamheden verricht buiten een Werkdag, gelden de daarvoor overeengekomen tariefopslagen als vastgelegd in het DFA.
- 12.8 Alle prijzen en tarieven zijn steeds vastgesteld in Euro's exclusief het geldende percentage omzetbelasting. Fluctuaties van het BTW-percentage komen voor risico van Opdrachtgever.
- 12.9 De navolgende diensten zullen door Leverancier tot de laatste Acceptatie steeds kosteloos worden verleend: periodieke rapportages, periodiek overleg, inspecties, evaluaties, toekomstverkenningen, door Leverancier zelf verzorgde inspecties, deelname aan project-, begeleidings- en stuurgroepen.

13. BETALING

- 13.1 Het ter beschikking stellen, implementeren en beheren van de IVR-Oplossing mogen worden gefactureerd op de wijze als in het DFA is bepaald.
- 13.2 Met betrekking tot het verrichten van dienstverlening op basis van nacalculatie zal Leverancier maandelijks een factuur zenden.
- 13.3 Opdrachtgever betaalt de verschuldigde bedragen binnen 30 dagen na factuurdatum op de daartoe door Leverancier aangegeven bankrekening.
- 13.4 Meerwerk wordt door Leverancier na voltooiing van de werkzaamheden apart gefactureerd. De aard en omvang van de verrichte meerwerkzaamheden worden uitdrukkelijk in de facturen vermeld en aan de hand van authentieke bescheiden gespecificeerd. Meerwerk kan eerst worden uitgevoerd nadat Opdrachtgever hiervoor schriftelijk opdracht heeft gegeven.
- 13.5 Indien er door Opdrachtgever betalingen worden gedaan in het kader van dienstverlening of het verstrekken van een Gebruiksrecht vóórdat (deel)Acceptatie heeft plaatsgevonden dan geschiedt deze betaling steeds onder het voorbehoud van een (deel)Acceptatie.
- 13.6 Leverancier zendt facturen aan Opdrachtgever toe op de wijze als in het DFA bepaald.

- 13.7 De factuur wordt door Leverancier voorzien van datum, kenmerk, verplichtingenummer, en andere door Opdrachtgever schriftelijk aan hem kenbaar gemaakte gegevens.
- 13.8 Opdrachtgever is in geval van twijfel aan de juistheid van een door Leverancier verzonden factuur gerechtigd door een in onderling overleg aan te wijzen accountant, als bedoeld in artikel 2:393, eerste lid van het Burgerlijk Wetboek, op inhoudelijke juistheid te doen controleren. Leverancier zal de betrokken accountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze voor bovengenoemd oordeel redelijkerwijs nodig zal hebben. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uitbrengen. Partijen wijzen tevoren de personen aan die bevoegd zijn van het rapport kennis te nemen.
- 13.9 Opdrachtgever is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal Opdrachtgever uitsluitend gebruik maken indien bij Opdrachtgever redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur. Indien uit het accountantsonderzoek blijkt dat de factuur geheel juist was, is Leverancier gerechtigd om vanaf het verstrijken van de in artikel 13.3 bedoelde termijn aan Opdrachtgever een rentevergoeding in rekening te brengen, berekend op jaarbasis, gelijk aan de wettelijke rente (niet zijnde handelsrente), over het Leverancier nog toekomende doch achteraf kennelijk ten onrechte ingehouden bedrag. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Leverancier.
- 13.10 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door Opdrachtgever of niet betaling door Opdrachtgever van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Leverancier niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

14. (INTELLECTUELE) EIGENDOMSRECHTEN

- 14.1 De (intellectuele) eigendomsrechten met betrekking tot gezamenlijk opgestelde (functionele) ontwerpen van de IVR-Oplossing berusten bij Leverancier. De (intellectuele) eigendomsrechten van Gegevens komen toe aan Opdrachtgever c.q. de betreffende betrokkene(n). De (intellectuele) eigendomsrechten van ICT-systemen en de IVR-Oplossing, inclusief generiek en specifiek maatwerk, komen toe aan Leverancier of diens Hulpleverancier(s).
- 14.2 Partijen vrijwaren elkaar voor aanspraken van derden ter zake van (eventuele) inbreuk op (intellectuele) eigendomsrechten van die derden, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot know-how, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen. Deze vrijwaring geldt niet indien bedoelde aanspraken van derden betrekking hebben op diensten welke niet door een partij in het kader van deze Overeenkomst aan de andere partij zijn geleverd of ter beschikking gesteld.
- 14.3 Partijen verplichten zich tot het, op hun eigen kosten, treffen van alle maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie bij de andere partij en tot beperking van de door andere partij te maken extra kosten en/of te lijden schade.
- 14.4 Leverancier verstrekt hierdoor aan Opdrachtgever, voor zover de standaard licentieregeling van de betreffende rechthebbenden niet in een permanent gebruiksrecht voorziet, voor de duur van de Overeenkomst, een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot het te leveren

IVR-Oplossing en de daarbij horende Documentatie en materialen. Opdrachtgever gaat akkoord met de licentievoorwaarden die daaraan worden gesteld, onverkort het gestelde in artikel 9.2.

15. GEHEIMHOUDING EN BEVEILIGING

- 15.1 Onverminderd de in deze Overeenkomst aan Opdrachtgever toegekende rechten, zullen partijen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen -inclusief via kanalen van sociale media- ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, de specifieke inrichting van de IVR-Oplossing en de bestanden. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij zal ieder der Partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet buiten het kader van hetgeen in deze Overeenkomst is toegestaan aan derden ter beschikking stellen en aan zijn personeel en voor zover dit krachtens deze Overeenkomst is toegestaan aan desbetreffende derden slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. Uitzondering hierop vormen de volgende gevallen: (a) informatie die reeds bekend was bij de ontvangende Partij voor ontvangst van de bekendmakende Partij, (b) informatie die onafhankelijk ontwikkeld is door de ontvangende Partij zonder gebruik van de vertrouwelijke Informatie, (c) informatie die door de ontvangende Partij is verkregen van een derde partij, zonder dat deze derde partij, voor zover bekend bij de ontvangende Partij, onder een vertrouwelijkheidverplichting ten opzichte van de bekendmakende Partij stond, (d) informatie die publiekelijk bekend is geworden, terwijl die bekendheid niet veroorzaakt is door inbreuk op deze Overeenkomst door de ontvangende Partij.
- 15.2 Partijen zullen hun personeel en eventueel door hen ingeschakelde derden verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.
- 15.3 Indien door één der Partijen wordt gehandeld in strijd met deze bepaling verbeurt die partij, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, in elk van deze gevallen een dadelijk opeisbare, niet voor compensatie vatbare boete aan de andere partij van € 12.500,00 per gebeurtenis. Deze boete laat de overige rechten van de andere partij, waaronder die op schadevergoeding, onverlet.
- 15.4 Opdrachtgever is gerechtigd te vorderen dat van personeel dat door Leverancier bij de uitvoering van deze Overeenkomst wordt ingezet vooraf verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd.
- 15.5 Leverancier maakt zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever in publicaties of reclame-uitingen geen melding van deze Overeenkomst.
- 15.6 Opdrachtgever is gerechtigd tot inzage in de informatiebeveiligingsvoorzieningen die Leverancier voert bij de uitvoering van de Overeenkomst en mag hieraan passende eisen stellen, zoals aangegeven in bijlage 2 bij de Verwerkersovereenkomst.

16. VERZEKERING

- 16.1 Leverancier heeft zich adequaat verzekerd en zal zich adequaat verzekerd houden voor de navolgende risico's:
1. beroepsaansprakelijkheid (risico's die voortvloeien uit beroepsfouten);
 2. bedrijfsaansprakelijkheid (waaronder aansprakelijkheid voor schade toegebracht aan personen of zaken welke eigendom zijn van Opdrachtgever).

- 16.2 Leverancier zal desgevraagd en op eerste verzoek van Opdrachtgever onverwijld de bewijzen van verzekering en premiebetaling aan Opdrachtgever overleggen door middel van een verklaring van de verzekeraar of een kopie van de verzekeringspolis(sen).
- 16.3 De door Leverancier verschuldigde verzekeringspremies worden geacht in de overeengekomen prijzen en tarieven te zijn begrepen.

17. NIET TOEREKENBARE TEKORTKOMING (OVERMACHT)

- 17.1 In geval van overmacht wordt de nakoming door de betrokken partij van de uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige overmacht, zonder dat de Partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden worden. Partijen kunnen zich slechts op overmacht beroepen, wanneer daarvan zo spoedig mogelijk onder overlegging van de benodigde bewijsstukken schriftelijk aan de andere partij mededeling wordt gedaan.
- 17.2 Onder overmacht wordt niet gerekend: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen, een toerekenbare tekortkoming van zijdens een partij ingeschakelde derde en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen.

18. ONTBINDING

- 18.1 Buiten hetgeen elders in deze Overeenkomst is bepaald is ieder der partijen gerechtigd deze Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte te ontbinden indien de andere partij ook na schriftelijke aanmaning stellende een redelijke termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst te voldoen, of indien de in artikel 17.1 voor de wederpartij benoemde situatie van overmacht meer dan zestig dagen heeft geduurd, of indien voorzien kan worden dat zij meer dan zestig dagen zal duren.

19. OVERDRACHT RECHTEN EN VERPLICHTINGEN; ONDERAANNEMING

- 19.1 Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen. Deze toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd; de toestemming verlenende partij is echter gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden. Dochter- of zusterbedrijven van Leverancier worden als derde beschouwd.

20. EXITBEPALINGEN

- 20.1 Met het oog op een beëindiging van deze Overeenkomst, respectievelijk van rechtswege op basis van het bepaalde in artikel 4.2, gelden voor Leverancier tot maximaal één jaar na beëindiging van de Overeenkomst de volgende verplichtingen ter zake van een migratie naar een nieuwe dienstverlener:

1. Leverancier is verplicht actief mee te werken aan een succesvolle migratie van de door hem geleverde cloudvoorzieningen naar een nieuw geselecteerde dienstverlener en accepteert daartoe onder meer het projectmanagement van Opdrachtgever en/of nieuwe dienstverlening en volgt de daaruit voortvloeiende aanwijzingen op, voor zover dit in redelijkheid van Leverancier kan worden verlangd.
 2. Leverancier is verplicht mee te werken aan het maken van duidelijke afspraken met Opdrachtgever en een eventuele nieuw geselecteerde dienstverlener ter zake van de wijze van communiceren.
 3. Leverancier is verplicht voldoende en gekwalificeerd Personeel ter beschikking te stellen met het oog op de uitvoering van de verplichting als verwoord in dit artikel.
 4. Leverancier is verplicht de dienstverlening integraal te blijven leveren tegen de overeengekomen condities zolang de diensten van de nieuwe dienstverlener niet operationeel zijn.
- 20.2 Met het oog op het in het vorige lid bepaalde is Opdrachtgever verplicht om tijdig een migratie naar een nieuwe dienstverlener in gang te zetten en daartoe tijdig een nieuwe aanbestedingsprocedure op te starten.
- 20.3 In het geval dat de Overeenkomst is beëindigd zal Leverancier, ter vrije keuze van Opdrachtgever, de in het kader van de IVR-Oplossing verwerkte Gegevens vernietigen of terugleveren binnen de door Opdrachtgever te stellen redelijke termijn.
- 20.4 Leverancier zal hangende de keuze van Opdrachtgever de Gegevens blijven bewaren. Leverancier is niet gerechtigd de Gegevens zonder uitdrukkelijke instructie daartoe van Opdrachtgever te vernietigen.
- 20.5 Het terugleveren van de Gegevens geschiedt in een algemeen leesbaar en deugdelijk gedocumenteerd gangbaar bestandsformaat.
- 20.6 Ongeacht het voorgaande:
1. is Leverancier gerechtigd om de Gegevens te bewaren indien wetgeving haar daartoe verplicht.
 2. zal Leverancier informatie met betrekking tot inbreuken zoals bedoeld in de Verwerkersovereenkomst tenminste tot een jaar na beëindiging van de Overeenkomst bewaren of, indien deze termijn langer is, gedurende de termijn die gebruikelijk is aan de hand van de Algemene Verordening Gegevensbescherming of vigerende jurisprudentie.
- 20.7 Partijen treden in overleg over de vergoeding van extra kosten die kunnen ontstaan indien Leverancier invulling geeft aan de verplichting als in artikel 20.1 bedoeld.

21. GESCHILLEN EN TOEPASSELIJK RECHT

- 21.1 Ieder geschil tussen partijen ter zake van deze Overeenkomst (inclusief de artikelen als hiervoor genoemd ten aanzien van de Verwerkersovereenkomst) wordt bij uitsluiting voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland, tenzij Partijen alsnog arbitrage of bindend advies overeenkomen.
- 21.2 In geval van een geschil als in artikel 21.1 bedoeld, geeft de meest gereede van partijen aan de andere partij schriftelijk te kennen, dat er sprake is van een geschil, alsmede een summiere, doch alle elementen en grieven omvattende opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van het geschil is.

- 21.3 Op deze Overeenkomst (inclusief de artikelen als hiervoor genoemd ten aanzien van de Verwerkersovereenkomst) is Nederlands recht van toepassing.

22. VERWERKERSOVEREENKOMST

- 22.1 Op de uitvoering van deze Overeenkomst is de Verwerkersovereenkomst van toepassing. Deze Verwerkersovereenkomst wordt tegelijk met deze Overeenkomst door partijen ondertekend en heeft dezelfde looptijd als deze Overeenkomst.
- 22.2 Leverancier treft minimaal de in de bijlage 2 van de Verwerkersovereenkomst genoemde beveiligingsmaatregelen ten behoeve van de uitvoering van de Verwerkersovereenkomst.

23. ALGEMEEN

- 23.1 De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Leverancier, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden zijn niet van toepassing.
- 23.2 Kennisgevingen die partijen op grond van deze Overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze door beide Partijen schriftelijk zijn bevestigd.
- 23.3 Geen van partijen is bevoegd personeelsleden van de andere partij te bewegen tot prestaties, toezeggingen en dergelijke, tegen enige vorm van beloning of gift aan dat personeelslid, zonder welke beloning of gift de prestatie of toezegging niet, c.q. onder andere voorwaarden, tot stand zou zijn gekomen. Indien het personeel van een van partijen in strijd met het hier bepaalde handelt, verbeurt deze partij zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling is vereist in elk van deze gevallen een dadelijk opeisbare, niet voor compensatie vatbare boete aan de andere partij van € 50.000,00 per overtreding. Deze boete laat de overige rechten van de andere Partij, waaronder die op schadevergoeding en/of volledige nakoming onverlet.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend, d.d. 4 december 2020

Vereniging Landelijk Netwerk
Veilig Thuis
Namens dezen:

<naam Leverancier>

namens dezen:

.....

.....

D.S.M. Maas
Voorzitter Bestuur

<eigennaam>
<functie>

BIJLAGE A BEGRIPPEN

In deze Overeenkomst worden de volgende begrippen met een hoofdletter gebruikt.

- 1 (deel)Acceptatie: het door Opdrachtgever goedkeuren van (het overeengekomen deel van) de IVR-Oplossing. Na (deel)Acceptatie wordt het beheer van de IVR-Oplossing op basis van de SLA uitgevoerd.
- 2 Applicatielandschap: het geheel van interne en externe systemen, software, databanken, koppelingen, apparatuur, ICT-infrastructuur en hulpmiddelen die voor de Opdrachtgever de geautomatiseerde informatievoorziening vormt waarbinnen de IVR-Oplossing wordt ingepast.
- 3 Beschikbaarheid: de mate waarin (een onderdeel van) de IVR-Oplossing en de spraakdiensten kwantitatief en kwalitatief opzicht beschikbaar zijn, kwantitatief te meten met een overeengekomen eenheid in tijd, bandbreedte, aantallen of anderszins als overeengekomen in de SLA, en uitgedrukt door middel van een percentage, gedurende een overeengekomen meetperiode.
- 4 Beschrijvend Document: het geheel van kwantitatieve en/of functionele en/of technische eisen en/of wensen/vragen zoals door Opdrachtgever is verwoord in het kader van de Europese aanbesteding op basis waarvan Leverancier zijn Inschrijving heeft uitgebracht.
- 5 Bijlage: een aanhangsel bij deze Overeenkomst die, nadat deze door Partijen is geparafeerd, onderdeel uitmaakt van deze Overeenkomst.
- 6 Derdenprogrammatuur: programmatuur waarvan (a) de intellectuele eigendomsrechten geheel niet bij Leverancier en/of een aan Leverancier gelieerde vennootschap rusten en (b) waarbij Leverancier niet in staat is bepaalde ontwikkelingen aan c.q. wijzigingen in die programmatuur af te dwingen.
- 7 Documentatie: de functionele en/of technische beschrijving van (het ontwerp van) de IVR-Oplossing en de geautomatiseerde omgeving ten behoeve van Opdrachtgever met inbegrip, maar niet beperkt tot, documentatie op voor computer leesbare media. De documentatie is zowel gericht op (functioneel) beheer van de IVR-Oplossing als op dagelijks operationeel gebruik.
- 8 Dossier Financiële Afspraken (DFA), zijnde een bundeling van financiële afspraken zoals die door Partijen zijn vastgesteld, zoals neergelegd in Bijlage E en dat door ondertekening door beide Partijen van een daartoe bestemd schriftelijk stuk gewijzigd of aangevuld kan worden.
- 9 Gebrek: tekortkomingen in het (overeengekomen deel van het) IVR-Oplossing.
- 10 Gebruiksrecht(en): het recht c.q. de rechten op grond waarvan gebruikers van Opdrachtgever en Veilig Thuis-organisaties bevoegd zijn tot het gebruiken van de IVR-Oplossing overeenkomstig het Overeengekomen gebruik en voor testdoeleinden met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudiging en openbaarmakingen.
- 11 Gegevens: alle gegevens, data, informatie en enig ander materiaal of content, met uitzondering van de broncode, waartoe Leverancier c.q. diens toeleverancier(s) bij de uitvoering van deze Overeenkomst toegang (kan)(kunnen) krijg(t)(en), waaronder mede begrepen persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 12 Hulpleverancier: is een partij die door Leverancier onder diens verantwoordelijkheid is ingeschakeld om te ondersteunen bij het uitvoeren van de dienstverlening in het kader van deze Overeenkomst. Indien Hulpleverancier in opdracht van Leverancier Persoonsgegevens verwerkt, is Hulpleverancier 'sub-bewerker'.
- 13 Indirect Gebruik: gebruik door derden (burgers, bedrijven en instellingen) of (buitendienst)medewerkers, van de IVR-Oplossing via (mobiele en/of embedded) applicaties, portals,

- al of niet van derde rechthebbenden, die Gegevens vanuit de IVR-Oplossing raadplegen, gebruiken en/of delen voor doeleinden die met de taken van Opdrachtgever samenhangen.
- 14 Inschrijving: alle documenten die Leverancier aan Opdrachtgever heeft aangeboden ter beantwoording van het gestelde in de aanbestedingsprocedure en in het bijbehorende Beschrijvend document.
 - 15 IVR-Oplossing: de cloudoplossing die door Leverancier ter invulling van de functionele behoefte van Opdrachtgever als verwoord in het Beschrijvend document op basis van Gebruiksrechten ter beschikking wordt gesteld, geïmplementeerd en beheerd. Tot de IVR-Oplossing behoren tevens alle door Leverancier aan te brengen c.q. aangebrachte koppelingen met de telefoonnummers van de Veilig Thuis-organisaties en achtervang.
 - 16 Kantoortijden: Werkdagen van 08.00 uur tot 18.00 uur.
 - 17 Klein Gebrek: tekortkomingen in het (overeengekomen deel van het) IVR-Oplossing van zodanige aard, aantal en/of omvang dat ze niet aan (deel)Acceptatie in de weg staan maar, in welke vorm dan ook, wel leiden tot een verminderd gebruiksgemak.
 - 18 Koppeling(en): de systematiek voor uitwisseling van gegevens tussen enerzijds de IVR-Oplossing en anderzijds (onderdelen van) het Applicatielandschap.
 - 19 Leverancier: de partij bij deze Overeenkomst die de opdracht tot de levering, implementatie en beheer van de IVR-Oplossing gegund heeft gekregen.
 - 20 Nota van Inlichtingen: nota waarbij alle door Inschrijvers gestelde vragen geanonimiseerd zijn beantwoord. De Nota van Inlichtingen is daarmee een aanvulling op het Beschrijvend document prevaleert daarmee in rangorde boven het Beschrijvend document.
 - 21 Oplever(en)(ing): het aanbieden door Leverancier van een (overeengekomen deel van het) IVR-Oplossing ter (deel)Acceptatie door Opdrachtgever).
 - 22 Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de IVR-Oplossing zoals dat ten tijde van het sluiten van deze Overeenkomst voor Leverancier (al dan niet op basis van het Beschrijvend document of andere aan de Overeenkomst voorafgaande documenten) bekend was of op grond van artikel 1 voor Leverancier bekend behoorde te zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
 - 23 Overeenkomst: de onderhavige Overeenkomst met Bijlagen.
 - 24 Personeel: de door Partijen voor de uitvoering van deze Overeenkomst ter beschikking te stellen personeelsleden en/of hulppersonen, welke krachtens deze Overeenkomst werkzaamheden zullen verrichten.
 - 25 Service Level: de kwaliteitsparameters met betrekking tot het beheer van de IVR-Oplossing als vastgelegd in de SLA.
 - 26 SLA: Service Level Agreement, de Bijlage op basis waarvan Leverancier het beheer van de IVR-Oplossing uitvoert.
 - 27 Test – en Acceptatieplan: document waarin is vastgelegd op welke wijze Opdrachtgever, na consultatie van Leverancier, de juiste oplevering door Leverancier van het (overeengekomen deel van de IVR-Oplossing vaststelt.
 - 28 Transitieplan: de door Leverancier (nader) uitgewerkte en door Opdrachtgever goedgekeurde versie van het Transitieplan ter zake van een Oplevering en (deel)Acceptatie, die vervolgens als bijlage bij deze Overeenkomst is gevoegd. Een test- en acceptatieplan maakt deel uit van het Transitieplan.
 - 29 Update(s): een opvolgende versie van (een onderdeel van) de IVR-Oplossing waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking van de IVR-Oplossing anderszins is verbeterd.

- 30 Upgrade(s): een opvolgende versie van (een onderdeel van) de IVR-Oplossing met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.
- 31 Verwerkersovereenkomst: de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier waarin de afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens worden vastgelegd en waarbij het doel van de verwerking in deze Overeenkomst is verwoord.
- 32 Werkdag(en): alle kalenderdagen tussen 08.00 en 18.00 uur, behoudens weekenden, algemeen in Nederland erkende feestdagen en voor Personeel van Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen (brugdagen).

BIJLAGE B GIBIT

Van toepassing is de actuele versie van GIBIT, zie <https://www.vngrealisatie.nl/GIBIT>, waarbij tevens het volgende is overeengekomen:

GIBIT-artikel 25.5 wordt als volgt geïnterpreteerd: “Leverancier verwerkt persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, de instructies van Opdrachtgever alsmede conform de norm ISO 27001 en 27002”.

BIJLAGE C NOTA VAN INLICHTINGEN INZAKE HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

Separate file. Verwezen wordt naar de Nota van Inlichtingen, versie **xx**, zoals op <datum> door Opdrachtgever gepubliceerd via TenderNed met referentienummer 279492.

BIJLAGE D INSCHRIJVINGAANVRAAG

Separate file. Verwezen wordt naar het Beschrijvend document, versie 1.0, zoals op 18 september 2020 door Opdrachtgever gepubliceerd via TenderNed met referentienummer 279492.

BIJLAGE E DOSSIER FINANCIËLE AFSPRAKEN

Deze Bijlage E bij de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier beschrijft de financiële afspraken die van toepassing zijn op de in de Overeenkomst beschreven diensten. Bijlage E vormt een integraal deel van de Overeenkomst.

De financiële afspraken gelden voor alle werkzaamheden zoals beschreven in deze Overeenkomst en zijn overeenkomstig de in het Beschrijvend document gedefinieerde projectscope ‘ter beschikking stellen, de inrichting en het beheer van een Interactive Voice Response Systeem en het faciliteren van gespreksverkeer’ ten behoeve van Opdrachtgever met TenderNed kenmerk 279492. Voor alle werkzaamheden die niet binnen de reikwijdte van de gedefinieerde projectscope vallen, zal ofwel een aparte prijsopgave van Leverancier conform de in Bijlage I beschreven wijzigingsprocedure of een nieuwe aanbestedingsprocedure worden geïnitieerd, afhankelijk van de omstandigheden.

Dit document beoogt alle financiële afspraken die tussen Opdrachtgever en Leverancier zijn gemaakt, vast te leggen. Voor Leverancier is dit document onlosmakelijk verbonden aan het in werking stellen en op gang houden van het factureringsproces. De in dit DFA genoemde tarieven zijn exclusief BTW.

Als het DFA moet worden veranderd, mag dit pas na beraad tussen Opdrachtgever en Leverancier. Veranderingen in het DFA zijn onderhevig aan overleg, daarom zal er geen standaardprocedure worden geïmplementeerd. Veranderingen zijn nooit eenzijdig, behalve in het geval van juridische interventie. Herziening van het DFA vindt, indien nodig, jaarlijks plaats en zo nodig op verzoek van één der Partijen indien er voldoende aanleiding is.

<tabellen Inschrijvingsmodel inplakken>

Partijen zijn het volgende facturatieschema overeengekomen:

Project (eenmalige kosten):

- Per ingangsdatum Overeenkomst: 10%
- Na (deel)Acceptatie: 70%
- Na afronding van de nazorg: 20%

Exploitatiekosten (periodieke kosten):

- Per maand achteraf (na Acceptatie)

De volgende uurtarieven zijn in het kader van eventueel meerwerk overeengekomen, inclusief reis- en verblijfkosten:

<tabellen Inschrijvingsmodel inplakken>

Buiten Kantoortijden geldt een opslag op het uurtarief van maximaal 50%.

Voor de prijsstelling met betrekking tot de aangeboden 'Kansen' wordt verwezen naar Bijlage G, meer specifiek het document '05_Kansendossier_XXXX'. Opdrachtgever neemt de in het Kansendossier genoemde Kansen XX en XX af.

Facturen worden per email in pdf verzonden aan: <emailadres>

BIJLAGE F SERVICE LEVEL AGREEMENT

Separate file. Verwezen wordt naar de Service Level Agreement, versie 1.0, d.d. <datum>.

BIJLAGE G INSCHRIJVING LEVERANCIER

Separate file. Verwezen wordt naar de Inschrijving van Leverancier, met kenmerk XXXXXX, zoals ingediende op 30 oktober 2020, via TenderNed met kenmerk 279492 en bestaande uit:

- 01_Aanbiedingsbrief_XXXX
- 02a_UEA XXXX

- Etc.

BIJLAGE H ESCALATIE EN GOVERNANCEMODEL

	Opdrachtgever	Leverancier
Eerste escalatieniveau	<functie>	
Tweede escalatieniveau	<functie>	
Derde escalatieniveau	<functie>	

BIJLAGE I WIJZIGINGSPROCEDURE

1. AANVULLENDE DEFINITIES VOOR BIJLAGE A:

- 1.1 Wijziging: elke wijziging in de Overeenkomst die behoort tot de wijzigingen waarop de Wijzigingenbeheerprocedure uitdrukkelijk van toepassing is.
- 1.2 Wijzigingenbeheerprocedure: de in deze Bijlage omschreven procedure.
- 1.3 Wijzigingskennisgeving: een schriftelijk document, als omschreven in deze Bijlage, waarin de Wijziging en de overeenkomst tussen Partijen staan vermeld.
- 1.4 Wijzigingsverzoek: een document met een korte omschrijving van de voorgestelde wijziging en vermelding van de reden waarom de wijziging gewenst is;

2. WIJZIGINGSBEHEERPROCEDURE

Autorisatie

- 2.1 Wijzigingen kunnen alleen worden geëffectueerd volgens deze Bijlage.
- 2.2 Wijzigingen worden alleen van kracht na ondertekening door beide Partijen van een Wijzigingskennisgeving.

Wijzigingsverzoeken

- 2.3 Wanneer Partijen na overleg een noodzaak zien voor een Wijziging, informeert initiërende Partij de andere Partij middels een schriftelijk document in een geschikte indeling (het Wijzigingsverzoek). Een Wijzigingsverzoek dient duidelijk als zodanig te zijn aangegeven en te zijn voorzien van een opeenvolgende nummering.
- 2.4 Het Wijzigingsverzoek bevat een algemene beschrijving van:
 - a De aanpassingen die worden voorgesteld t.a.v. de implementatie en beheer van de IVR-Oplossing, en
 - b de periode waarin de Wijziging kan worden geïmplementeerd.
- 2.5 Bij een naar Opdrachtgever gestuurd Wijzigingsverzoek of bij ontvangst van een Wijzigingsverzoek van Opdrachtgever levert Leverancier een schatting van de vereiste inspanning om een beoordeling van gevolgen naar behoren uit te voeren. Indien een Wijzigingsverzoek is geïnitieerd door Opdrachtgever is Leverancier niet verplicht een beoordeling van gevolgen uit te voeren totdat de vereiste inspanning en eventuele kosten door Opdrachtgever zijn gefiatteerd.

- 2.6 Elke Partij zal Wijzigingsverzoeken direct behandelen, volgens de volgende proces stappen:
- 1 Wijzigingsverzoek wordt beoordeeld op volledigheid van verstrekte informatie (scope van de Wijziging)
 - 2 Terugkoppeling aan de indiener van het Wijzigingsverzoek - nadere informatie verzoeken, vragen of acceptatie;
 - 3 Opstellen van de planning om tot volledige impactanalyse te komen inclusief de kosten voor deze impact analyse;
 - 4 Impact analyse indienen voor goedkeuring van Opdrachtgever;
 - 5 Na verkrijgen van deze goedkeuring uitwerken projectplanning om de Wijziging te implementeren;
 - 6 Goedkeuring op deze planning van Opdrachtgever middels het in artikel 4 benoemde protocol;
 - 7 Uitvoeren en implementeren Wijzigingsverzoek.
- 2.7 Een Wijzigingsverzoek kan door de initiërende Partij te allen tijde worden ingetrokken middels kennisgeving aan de andere Partij, voordat de aanpassingen die nodig zijn voor implementatie van de voorgestelde Wijziging zijn overeengekomen of bepaald.

3. BEOORDELING VAN GEVOLGEN

- 3.1 Wanneer de Leverancier van Opdrachtgever een Wijzigingsverzoek ontvangt of toestemming geeft een beoordeling van gevolgen betreffende een door Leverancier ingediend Wijzigingsverzoek te maken, maakt Leverancier een beoordeling van gevolgen en dient deze in bij Opdrachtgever binnen de door Opdrachtgever gefiatteerde inspanningsverplichting. De beoordeling van gevolgen is ten minste 10 (tien) Werkdagen geldig ten behoeve van acceptatie door Opdrachtgever.
- 3.2 Tenzij de Partijen anders schriftelijk overeenkomen, zorgt Leverancier dat elke beoordeling van gevolgen voorziet in het volgende:
- a de voorgestelde Wijziging voldoet aan alle wezenlijke vereisten als genoemd in het betreffende Wijzigingsverzoek; en
 - b een voorstel om de Overeenkomst c.q. DFA c.q. SLA aan te passen voor zover nodig om de effectuering van een voorgestelde Wijziging weer te geven;
 - c de datum waarop elke aanpassing van kracht moet worden;
 - d de wijzigingen in het beschikbaar stellen, implementeren en beheren van de IVR-Oplossing (indien van toepassing) gebruikte technische of andere middelen die nodig zijn om de Wijziging in te voeren; en
 - e de aanpassing van de kosten.
- 3.3 Voor elke Beoordeling van gevolgen verstrekt Leverancier Opdrachtgever de ondersteunde informatie die redelijkerwijs nodig is om Opdrachtgever in staat te stellen de beoordeling van gevolgen te beoordelen. Leverancier verstrekt Opdrachtgever op het redelijke verzoek van Opdrachtgever bovendien alle informatie die nodig is om de beoordeling te kunnen verrichten en die Leverancier redelijkerwijs kan verstrekken.
- 3.4 Opdrachtgever zal de Leverancier binnen twee (2) Werkdagen na ontvangst van een beoordeling van gevolgen berichten op welke punten de beoordeling van gevolgen naar de mening van Opdrachtgever niet voldoende informatie bevat om de beoordeling van gevolgen naar behoren te kunnen beoordelen.

- 3.5 Opdrachtgever zal Leverancier binnen de geldigheidsperiode van de beoordeling van gevolgen schriftelijk informeren:
- a akkoord te gaan met invoering van een voorgestelde Wijziging; of
 - b niet akkoord te gaan.
- 3.6 Wanneer Opdrachtgever Leverancier heeft bericht akkoord te gaan, verzorgt Opdrachtgever de officiële documentatie zoals genoemd in paragraaf 4.1.

4. HET OVEREENKOMEN VAN WIJZIGINGEN

- 4.1 Elke Wijziging zal worden geregistreerd als een Wijzigingskennisgeving in de tussen Partijen overeengekomen vorm en zal worden ondertekend door de bevoegde vertegenwoordigers van elke Partij. De Wijzigingskennisgeving bevat in elk geval:
- a de naam van de Overeenkomst;
 - b een beschrijving van de Wijziging;
 - c eventuele wijzigingen in de kosten, planning (en service levels van) van beheer van de IVR-Oplossing;
 - d de datum waarop de Wijziging van kracht wordt; en
 - e een specificatie van eventuele wijzigingen in contractuele documenten die nodig zijn.
- 4.2 Na ondertekening vormt de ondertekende Wijzigingskennisgeving een aanpassing op de Overeenkomst en wordt de Overeenkomst beschouwd als gewijzigd met ingang van de daartoe in de Wijzigingskennisgeving genoemde datum.
- 4.3 Wijzigingskennisgevingen ter zake van beheer van de IVR-Oplossing, in de loop van het kalenderjaar afgelegd zoals beschreven in dit document worden één keer per kalenderjaar verwerkt in een nieuwe versie van een SLA.
- 4.4 Opdrachtgever of Leverancier zal zijn instemming met een Wijziging niet op onredelijke gronden onthouden of vertragen.