

Overeenkomst

inzake Infrastructure-as-a-Service, Technisch beheer en andere Diensten

tussen

Stichting Pantar Amsterdam

en

Leverancier

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Artikel 1 Begrippen	5
Artikel 2 Voorwerp van de Overeenkomst.....	9
Artikel 3 Informatie-uitwisseling	9
Artikel 4 Organisatie en rapportages.....	10
Artikel 5 Planning.....	10
Artikel 6 Vertraging.....	11
Artikel 7 Inventarisatie.....	11
Artikel 8 Transitie en Transformatie	12
Artikel 9 Acceptatie.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Artikel 10 Technisch beheer, Onderhoud en Ondersteuning	14
Artikel 11 Licentiebeheer	15
Artikel 12 IaaS.....	16
Artikel 13 Inzet Pantar	16
Artikel 14 Verplichtingen Leverancier.....	16
Artikel 15 Prijzen en tarieven	18
Artikel 16 Meerwerk.....	18
Artikel 17 Intellectuele Eigendomsrechten, Licenties en toegang tot data	19
Artikel 18 Facturering en betaling	19
Artikel 19 Audit.....	20
Artikel 20 Looptijd en beëindiging.....	21
Artikel 21 Aansprakelijkheid.....	22
Artikel 22 Overmacht.....	23
Artikel 23 Ontbinding van de Overeenkomst.....	23
Artikel 24 Overdracht van rechten en plichten	24
Artikel 25 Exit-regeling.....	24
Artikel 26 Privacy, geheimhouding, vertrouwelijkheid, beveiliging, publiciteit.....	25
Artikel 27 Herstelplan	26
Artikel 28 Toepasselijk recht en geschillen	27
Artikel 29 Algemene bepalingen	27
Bijlagen	
Bijlage 1 Aanbestedingsstukken	30
Bijlage 2 Prijzen & Tarieven.....	31

Bijlage 3	Service Level Agreement (uitgangspunten) & Dossier Afspraken en Procedures (DAP).....	32
Bijlage 4	Organisatie & Communicatielijnen.....	33
Bijlage 5	Fysieke IT-componenten.....	34
Bijlage 6	Overzicht Generieke Applicatieprogrammatuur	35
Bijlage 7	Plan van Aanpak	36
Bijlage 8	(Uitgangspunten) Inventarisatieplan & Ontwerp	37
Bijlage 9	(Uitgangspunten) Transitie- en Transformatieplan	38
Bijlage 10	Exitplan	39
Bijlage 11	Verwerkersovereenkomst – CONCEPT	40
Bijlage 12	Inschrijving Leverancier	60

DE ONDERGETEKENDEN:

1. **Stichting Pantar Amsterdam**, gevestigd en kantoorhoudende te (1111 PT) Diemen aan de Kriekenoord 3, geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 41215351, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer. A.J. de Boer, algemeen directeur, hierna te noemen: "**Pantar**";

en

2. **[NAAM LEVERANCIER + ENTITEIT]**, gevestigd en kantoorhoudend aan de **[VESTIGINGSADRES]**, **[KVK-NUMMER]** te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **[NAAM GEVOLMACHTIGDE]**, **[FUNCTIE]** met volledige volmacht, hierna te noemen: "NAAM LEVERANCIER" of "**Leverancier**";

hierna gezamenlijk te noemen: "**Partijen**" en ieder afzonderlijke te noemen: "**Partij**";

OVERWEGENDE DAT:

- a) Pantar een organisatie is die aan mensen met een (tijdelijke) afstand tot de arbeidsmarkt aangepaste werkgelegenheid biedt;
- b) Leverancier een automatiseringsbedrijf is dat zich richt op het ter beschikking stellen van ICT-infrastructurele diensten, in het bijzonder gericht op de realisatie van ICT-infrastructuren met een maximale beschikbaarheid, flexibiliteit, veiligheid en een hoge betrouwbaarheid van de gegevensverwerking, die als Infrastructure-as-a-Service kan worden afgenomen;
- c) de overeenkomst met de huidige dienstverlener voor datacenterdiensten en digitale werkplekinrichting eindigt;
- d) Pantar, in plaats van de aanschaf van nieuwe infrastructuur, de beschikking wenst te hebben over ICT-infrastructuur in de vorm van Infrastructure-as-a-Service (IaaS) alsmede diensten ter zake van het Technisch beheer en wenst af te nemen;
- e) Pantar voor de verwerving van haar nieuw ict-infrastructuur een Europese openbare Aanbesteding is gestart;
- f) Pantar in de Aanbestedingstukken heeft beschreven welk Doel Pantar wenst te bereiken;
- g) Leverancier kenbaar heeft gemaakt en bij Pantar het vertrouwen heeft gewekt in staat en bereid te zijn de Infrastructure-as-a-Service ter beschikking te kunnen stellen alsmede de Diensten binnen de gestelde voorwaarden en condities te kunnen leveren;
- h) Leverancier door middel van diens inschrijving bij Pantar het vertrouwen heeft gewekt in staat en bereid te zijn het Doel te realiseren;
- i) Partijen de condities met betrekking tot de prestaties over en weer nader wensen vast te leggen in deze Overeenkomst;

VERKLAREN ALS VOLGT TE ZIJN OVEREENGEKOMEN:

Artikel 1 Begrippen

In deze Overeenkomst is een aantal begrippen gedefinieerd dat met een hoofdletter wordt geschreven. Deze begrippen hebben zowel in enkelvoud als in meervoud dezelfde betekenis, tenzij uit de context anders moet worden afgeleid:

- 1.1 **Aanbesteding:** aanbesteding met TenderNed-kenmerk: 222288.
- 1.2 **Aanbestedingsstukken:** beschrijvend document, het concept van de Overeenkomst, het programma van eisen, de nota('s) van inlichtingen, zoals opgenomen in **Bijlage 1** en alle andere documenten (in schriftelijke of elektronische vorm) die Pantar in verband met de Aanbesteding aan de deelnemers van de Aanbesteding heeft doen toekomen en die gezamenlijk het Doel omvatten, alsmede de inschrijving van Leverancier, die is aangehecht aan deze Overeenkomst als **Bijlage 120**.
- 1.3 **Acceptatie:** goedkeuring door Pantar van (onderdelen van) de levering of de goedkeuring van de resultaten van activiteiten die zijn verricht op grond van deze Overeenkomst.
- 1.4 **Acceptatietest:** test waarmee Pantar kan onderzoeken of het voorwerp van Acceptatie voldoet aan de overeengekomen specificaties, de Eisen en het Doel.
- 1.5 **Apparatuur:** in **Bijlage 5** omschreven fysieke IT-componenten, zoals opslagapparatuur, servers en backupvoorzieningen.
- 1.6 **Applicatieprogrammatuur:** programmatuur die bij Pantar in gebruik is en op de ICT-infrastructuur dient te functioneren.
- 1.7 **Bedrijfsklare oplevering:** Dienst bestaande uit het overzetten van het Systeem uit de testomgeving naar de productieomgeving.
- 1.8 **Beveiliging:** Doorlopende dienst bestaande uit het beveiligen en beveiligd houden van de ICT-infrastructuur, en de verbinding met het internet van Pantar zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
- 1.9 **Bijlage:** aanhangsel bij deze Overeenkomst.
- 1.10 **Connectiviteit:** Doorlopende dienst bestaande uit het bieden van verbindingen van Randapparatuur met het netwerk van Pantar en het bieden van toegang tot het internet via WAN en/of WiFi.
- 1.11 **DAP (Dossier Afspraken en Procedures):** bijlage van de SLA met daarin op werkvloerniveau geoperationaliseerde afspraken ter zake van de Diensten.
- 1.12 **Dienst:** door Leverancier ten behoeve van Pantar op basis van deze Overeenkomst te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te verrichten prestaties.
- 1.13 **Documentatie:** alle voor Technisch beheer, Onderhoud en gebruik van het Systeem noodzakelijke beschrijvingen.
- 1.14 **Doel:** de doelstellingen die Pantar met het Systeem beoogt zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, waaronder mede begrepen de (functionele) eisen waar het Systeem aan dient te voldoen.
- 1.15 **Doorlopende dienst:** Dienst die geen uit de aard van de dienstverlening voortvloeiend einde kent, voorbeelden van Doorlopende diensten zijn Technisch beheer, Onderhoud en Ondersteuning.

- 1.16 **Eisen:** document met daarin de schriftelijke weergave van de eisen op hoofdlijnen aan de functionaliteit van het Systeem zoals nader gespecificeerd in **Bijlage 1 onder 2** van deze Overeenkomst.
- 1.17 **Exitplan:** Bijlage die betrekking heeft op een Dienst met een continu karakter en waarin beschreven wordt hoe Partijen in het geval van een beëindiging van de Dienst met elkaar omgaan.
- 1.18 **Gebrek:** gebeurtenis waardoor onderdelen van ICT-infrastructuur, Generieke applicatieprogrammatuur en/of Applicatieprogrammatuur niet beschikbaar zijn of afwijken van de gebruikelijke functionaliteit of niet conform de overeengekomen specificaties functioneren. Een Incident kan resulteren in een Gebrek.
- 1.19 **Gebruikers:** medewerkers van Pantar die gebruik maken van ICT-infrastructuur.
- 1.20 **Generieke Applicatieprogrammatuur:** programmatuur die ondersteunend is aan het primaire proces van Pantar en die dient te functioneren in samenhang met de IaaS. Generieke Applicatieprogrammatuur is beschreven in **Bijlage 6**.
- 1.21 **Gereedmelding:** schriftelijke mededeling van Leverancier aan Pantar dat een overeengekomen voorwerp van Acceptatie aan een Acceptatietest kan worden onderworpen.
- 1.22 **Hersteltijd:** tijd tussen de melding van een Incident en het melden van het daadwerkelijk opgelost zijn van het desbetreffende Incident.
- 1.23 **Incident:** gebeurtenis waardoor onderdelen van ICT- infrastructuur, Generieke applicatieprogrammatuur en/of Applicatieprogrammatuur niet beschikbaar zijn of afwijken van de overeengekomen functionaliteit of niet conform de overeengekomen specificaties functioneren. Een Incident kan resulteren in een Gebrek.
- 1.24 **Infrastructure-as-a-Service / IaaS :** Doorlopende dienst bestaande uit de in deze Overeenkomst beschreven diensten, onder meer het op afstand ter beschikking stellen van de ICT-infrastructuur met gespecificeerde kwaliteit en capaciteit, met inbegrip van onder andere de Connectiviteit, Beveiliging, huisvesting, stroomvoorziening voor zover de stroomvoorziening niet van Pantar wordt betrokken, apparatuur en overige Doorlopende diensten als beschreven in de Aanbestedingsstukken en de inschrijving van Leverancier als beschreven in Bijlage 12. ~~Fout!~~ Verwijzingsbron niet gevonden., conform het Doel. Tevens omvat IaaS het periodiek door Leverancier aan Pantar ter beschikking doen stellen van een kopie van de gegevens die door middel van de ICT-infrastructuur door of vanwege Pantar worden gegenereerd, verwerkt en opgeslagen, en het op verzoek van Pantar aan hen ter beschikking (doen) stellen van deze gegevens, in een voor Pantar leesbaar en bruikbaar formaat, die bijvoorbeeld als back-upvoorziening door Pantar kunnen worden aangehouden en aangewend.
- 1.25 **Inventarisatie:** uitvoeren van activiteiten om vast te stellen wat de exacte aard, inhoud en omvang is van (het deel van) de ICT-infrastructuur van Pantar die voor uitbesteding naar Leverancier in aanmerking komt.
- 1.26 **Inventarisatieplan:** document waarin de activiteiten van de Inventarisatie zijn beschreven.
- 1.27 **ICT-infrastructuur:** geheel van Apparatuur en Systeemprogrammatuur, alsmede de resultaten van parametrisatie, zowel afzonderlijk als in onderlinge samenhang, zoals functioneel beschreven in **Bijlage 5** waarmee Leverancier de Diensten levert.

- 1.28 **Koppeling:** Programmatuur die de gegevensuitwisseling tussen specifieke onderdelen van het Systeem onderling en/of met elementen in de ICT-infrastructuur en/of systemen van derden mogelijk maakt.
- 1.29 **Kritieke mijlpaal:** Kritieke mijlpalen zijn fatale termijnen, tenzij expliciet anders door Partijen overeengekomen. De datum van Gereedmelding voor Acceptatie wordt in ieder geval geacht een Kritieke mijlpaal te zijn, andere Kritieke mijlpalen kunnen door Partijen als zodanig schriftelijk worden overeengekomen.
- 1.30 **Licentiebeheer:** Dienst bestaande uit het door Leverancier voor Pantar beheren van de gebruiksrechten op Systeemprogrammatuur voor het door Pantar beoogde gebruik van de ICT-infrastructuur. Licentiebeheer omvat mede het verlenen van medewerking aan licentie-surveys of vergelijkbare audits door rechthebbenden of hun vertegenwoordigers.
- 1.31 **Meerwerk:** additionele prestaties in het kader van deze Overeenkomst die initieel niet in deze Overeenkomst vastgelegd waren en die Leverancier niet had behoren te voorzien.
- 1.32 **Minderwerk:** (onderdeel van) overeengekomen Prestatie die, al dan niet op verzoek van Pantar, niet of tegen minder dan de begrote tijd of kosten wordt uitgevoerd.
- 1.33 **Onderhoud:** Doorlopende dienst bestaande uit het zowel proactief als reactief verrichten van aanpassingen aan (onderdelen van) de ICT-infrastructuur teneinde deze steeds te laten voldoen aan het Doel, conform het Service Level Agreement. Onderhoud bestaat onder meer uit het proactief dan wel reactief verbeteren van bestaande (onderdelen van) ICT-infrastructuur zoals garantieafhandeling, technisch onderhoud en vervanging van ICT -infrastructurele componenten wanneer deze niet meer aan de overeengekomen eigenschappen voldoen dan wel ongeschikt zijn voor het Doel, en/of het uitvoeren van reparaties daarvan. Onderhoud omvat mede het updaten van Systeemprogrammatuur en Generieke Applicatieprogrammatuur.
- 1.34 **Onderlicensering:** situatie die ontstaat ingevolge ieder gebruik door of vanwege Pantar van materiaal dat beschermd is door intellectuele eigendomsrechten (IE-rechten), waaronder bijvoorbeeld Programmatuur, dat door licentiegever(s) dan wel rechthebbende(n) die geen gebruiksrecht hebben verschaft, niet is toegestaan.
- 1.35 **Ondersteuning:** Doorlopende dienst gericht op het ondersteunen van Pantar door het verhelpen van problemen naar aanleiding van meldingen door Gebruikers aan Pantar.
- 1.36 **Ontwerp:** schriftelijke weergave van de beoogde eindsituatie van de Transitie op een dusdanig detailniveau dat een professioneel handelend automatiseerder de Transitie uit zou kunnen voeren, tevens voorzien van voldoende relevante informatie, zodat Pantar de aansluiting van de toekomstige situatie op de organisatie van Pantar kan beoordelen.
- 1.37 **Oplossing:** resultaat van het verhelpen van een Incident door Leverancier waardoor de overeengekomen functionaliteit van (onderdelen van) de ICT-infrastructuur wordt hersteld.
- 1.38 **Overeenkomst:** deze Overeenkomst inclusief alle Bijlagen.
- 1.39 **Overlicensering:** situatie die ontstaat ingevolge het door of vanwege Pantar verkregen hebben van meer of meer uitgebreide gebruiksrechten dan noodzakelijk is voor het gebruik van IE-rechtelijk beschermd materiaal door Pantar.
- 1.40 **Personeel:** door Partijen bij de uitvoering van deze Overeenkomst in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen.

- 1.41 **Programmatuur:** Applicatieprogrammatuur, Generieke applicatieprogrammatuur en Systeemprogrammatuur.
- 1.42 **Randapparatuur:** apparatuur bestemd om rechtstreeks of indirect op een netwerkaansluitpunt te worden aangesloten, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie dan wel radiozendapparaat dat geschikt is om op een openbaar mobiel telecommunicatienetwerk te worden aangesloten en/of geschikt is voor het gebruik van voor publiek gebruik vrijgegeven radiospectrum.
- 1.43 **Service Level Agreement (SLA):** afspraken gemaakt tussen Pantar en Leverancier over de inhoud en de kwaliteit van de te leveren Diensten, inclusief afspraken hoe de Diensten worden gemanaged, zoals nader gespecificeerd in **Bijlage 3**.
- 1.44 **Serviceverzoek:** verzoek om een beheerhandeling anders dan het verhelpen van een Gebrek of het invoeren van een Wijziging, bijvoorbeeld het aanmaken van een gebruiker of het terugzetten van een back-up.
- 1.45 **Stuurgroep:** in het kader van deze Overeenkomst benoemde functionarissen van Pantar en Leverancier die bevoegd zijn de scope, planning en budgetten aan te passen.
- 1.46 **Systeem:** Apparatuur en Programmatuur alsmede de resultaten van parametrisatie, zowel afzonderlijk als in onderlinge samenhang. In de context van Technisch beheer van een ICT-infrastructuur is een Systeem een computersysteem (zowel Apparatuur als Programmatuur), wat uit een discrete component van de ICT-infrastructuur kan bestaan of uit een samenhangend geheel van computersystemen.
- 1.47 **Systeemprogrammatuur:** programmatuur noodzakelijk om Apparatuur op zodanige wijze te laten functioneren dat Applicatieprogrammatuur op de Apparatuur kan functioneren en waarvan ter beschikking stelling, Onderhoud, Ondersteuning en Technisch beheer deel uitmaken van de IaaS dienstverlening.
- 1.48 **Technisch beheer:** Dienst bestaande uit de instandhouding en exploitatie van de ICT-infrastructuur alsmede de overige Apparatuur en Programmatuur waarmee de Diensten worden geleverd, inclusief Onderhoud en Ondersteuning, met inbegrip van het afhandelen van Incidenten, mede inhoudende het oplossen van de Incidenten en de uit Incidenten voortvloeiende Gebreken, een en ander conform het Service Level Agreement.
- 1.49 **Transformatie:** Dienst bestaande uit het substantieel wijzigen van ICT-infrastructuur die door Leverancier ten behoeve van Pantar geëxploiteerd wordt.
- 1.50 **Transformatieplan:** document waarin de activiteiten ter zake van de Transformatie zijn beschreven.
- 1.51 **Transitie:** initiële overgang van verantwoordelijkheid voor de exploitatie van de ICT-infrastructuur van Pantar naar Leverancier.
- 1.52 **Transitieplan:** document waarin de activiteiten ter zake van de Transitie zijn beschreven.
- 1.53 **Werkdagen:** alle kalenderdagen behoudens de in Nederland erkende feestdagen.
- 1.54 **Werkuren:** uren op de Werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 18.00 uur.
- 1.55 **Wijziging:** substantiële en materiële wijziging in de reikwijdte van de Diensten en/of de ICT-infrastructuur waar de Diensten betrekking op hebben. Een Wijziging is geen wezenlijke wijziging in de zin van de Aanbestedingswet.

Artikel 2 Voorwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Pantar geeft hierbij de opdracht aan Leverancier, welke opdracht Leverancier hierbij aanvaardt, om Diensten op basis van deze Overeenkomst te verlenen teneinde het Doel te realiseren, te voldoen aan alle in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en in dat kader ten minste de volgende activiteiten uit te voeren:
- a) Inventarisatie van de huidige ict-infrastructuur van Pantar met het oog op het ten behoeve van Pantar ter beschikking stellen, implementeren, beheren, onderhouden en ondersteunen van IaaS conform het Doel, waartoe Leverancier een Ontwerp zal maken en ter goedkeuring aan Pantar zal voorleggen. Na Inventarisatie volgt een go/no-go moment als beschreven in Artikel 7 van deze Overeenkomst waarin Pantar zal beslissen om al dan niet over te gaan tot het uitvoeren van Transitie en Transformatie en Technisch beheer, Onderhoud en Ondersteuning;
 - b) Transitie van de ict-infrastructuur, naar IaaS conform het Doel, indien Pantar na Inventarisatie beslist om uitvoering van de Overeenkomst voort te zetten;
 - c) het door Leverancier aan Pantar ter beschikking stellen van de IaaS, alsmede het ter hand nemen van Technisch beheer, Onderhoud en Ondersteuning alsmede het verlenen van overige Diensten, conform het Service Level Agreement, de Aanbestedingsstukken en conform het Doel, als resultaatsverbintenis aan te vangen bij operationele Acceptatie;
 - d) bij het eindigen van deze Overeenkomst Diensten ter zake van Exit verlenen;
 - e) opstellen en bijhouden van Documentatie;
 - f) ondersteuning in de vorm van een tweedelijns helpdesk;
 - g) het voeren van het Licentiebeheer;
 - h) overige in deze Overeenkomst en Aanbestedingsstukken vermelde Diensten.
- 2.2 Pantar verbindt zich jegens Leverancier voor Diensten geleverd door Leverancier conform deze Overeenkomst, de in **Bijlage 2** bij deze Overeenkomst vermelde prijzen en tarieven te betalen.

Artikel 3 Informatie-uitwisseling

- 3.1 Leverancier verklaart van de Aanbestedingsstukken en Eisen voorafgaand aan de totstandkoming van deze Overeenkomst kennis te hebben genomen en daarin geen eigenaardigheden, onvolledigheden en/of inconsistenties te hebben geconstateerd die aan enige prestatie in de weg kunnen staan.
- 3.2 Leverancier verklaart zich voorafgaand aan het aangaan van de Overeenkomst in voldoende mate op de hoogte te hebben gesteld van het Doel, de voor de uitvoering van de Overeenkomst relevante organisatie(onderdelen) van Pantar, de processen waar de uitvoering van Overeenkomst op van invloed zal zijn en de gegevensstromen die daarmee zullen worden verwerkt. Leverancier verklaart op het moment van ondertekening van de Overeenkomst voldoende bekend te zijn met de gebruiks- en toepassingsmogelijkheden van de Diensten die voor Pantar door hem zullen worden geleverd en gerealiseerd en de effecten die deze op IT-systemen en de organisatie van Pantar zullen hebben, voor zover redelijkerwijze voorzienbaar voor Leverancier.
- 3.3 Pantar zal op verzoek van Leverancier en voor zover beschikbaar alle informatie aan Leverancier verstrekken, die noodzakelijk is voor een goede uitvoering van deze Overeenkomst.

- 3.4 Partijen verklaren elkaar op de hoogte te zullen houden van ontwikkelingen en veranderingen die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 4 Organisatie en rapportages

- 4.1 Partijen erkennen dat samenwerking van groot belang is voor het welslagen de deze Overeenkomst en dat goede communicatie een essentiële voorwaarde is voor een goede samenwerking. Teneinde een goede communicatie te waarborgen zullen beide Partijen handelen conform de in **Bijlage 4**, omschreven communicatielijnen van de organisatie.
- 4.2 Partijen zijn bevoegd een Stuurgroep in te stellen waarin de in **Bijlage 4** benoemde leden zitting zullen hebben. Deze leden dienen afgevaardigd te worden door respectievelijk Pantar en Leverancier, en bevoegd te zijn om de onderscheidenlijke Partijen die hen hebben afgevaardigd, in en buiten rechte te vertegenwoordigen met betrekking tot projectplanning en vraagstukken omtrent meer- en minderwerk.
- 4.3 Partijen zullen een contactpersoon en een vervangend contactpersoon aanwijzen, die de contacten over de dagelijkse uitvoering de Overeenkomst zullen onderhouden. De namen van de contactpersonen en hun taken en bevoegdheden zijn opgenomen in **Bijlage 4**. De contactpersonen zullen aan een eventuele Stuurgroep rapporteren en indien nodig zitting nemen in de Stuurgroep.
- 4.4 De Stuurgroep zal periodiek, bijvoorbeeld eens per maand, voortgangsbesprekingen houden. Van deze besprekingen zullen door de namens Pantar in de Stuurgroep deelnemende personen verslagen worden opgesteld, die bij de volgende voortgangsbespreking door de Stuurgroep worden goedgekeurd.
- 4.5 Na afloop van een project zal een evaluatiebespreking plaatsvinden tussen Pantar en Leverancier.
- 4.6 Leverancier verstrekt vier keer per jaar een rapportage van de verrichte werkzaamheden in het kader van Onderhoud en Ondersteuning. In deze rapportage zijn in ieder geval aantallen van gemelde Incidenten, Gebreken en reactie- en responstijden van Helpdesk inzichtelijk gemaakt zoals vermeld in de SLA.
- 4.7 Partijen zullen de dienstverlening door Leverancier één keer per kwartaal evalueren op basis van de rapportages als bedoel in het vorige artikellid.
- 4.8 Partijen dragen ieder de eigen kosten voor de in dit artikel genoemde besprekingen, voor zover niet reeds opgenomen in de overeengekomen budgetten, ook indien op redelijk verzoek van één van Partijen extra of frequenter overleg plaatsvindt.

Artikel 5 Planning

- 5.1. Uitvoering van deze Overeenkomst geschiedt op basis van een plan van aanpak dat door Partijen in onderling overleg is vastgesteld en door Leverancier wordt opgesteld. Dit plan van aanpak omvat niettegenstaande het elders in deze Overeenkomst bepaalde, in ieder geval een tijdschema. Het plan van aanpak is opgenomen in **Bijlage 7**, vormt de weerslag van, en wijkt niet in materieel opzicht af van de Aanbestedingsstukken.
- 5.2. Het tijdschema omvat in ieder geval overzicht van de uit te voeren werkzaamheden en gehanteerde tijdlijnen.
- Verwijzing naar en de uitgangspunten voor het Inventarisatieplan, dat aan deze Overeenkomst wordt gehecht als **Bijlage 8**;

- Verwijzing naar en uitgangspunten voor het Transitie en Transformatieplan, dat aan deze Overeenkomst wordt gehecht als **Bijlage 9**;
- de uiterste datum/data van Gereedmelding voor Acceptatie, of gereedmelding voor goedkeuring;

5.3 Wijzigingen in het tijdschema kunnen slechts in onderling overleg in de Stuurgroep worden vastgesteld, dan wel indien er geen Stuurgroep is ingesteld, tussen Partijen worden overeengekomen.

Artikel 6 Vertraging

- 6.1 Indien de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst vertraging dreigt te gaan ondervinden dan wel heeft ondervonden, zal Leverancier hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk melding maken aan de Stuurgroep, voor zover ingesteld, of de contactpersoon van Pantar als bedoeld in Artikel 4 en daarbij de oorzaak van de vertraging aangeven.
- 6.2 Tenzij Pantar anders beslist, zal Leverancier op eigen kosten de vertraging ongedaan maken, tenzij de vertraging voor rekening en risico van Pantar komt, respectievelijk voorkomen dat door vertraging de uiterste datum van Gereedmelding voor Acceptatie wordt overschreden, onder meer door het zo nodig vrijmaken van extra capaciteit en/of het inzetten van extra medewerkers. Leverancier zal in ieder geval op eigen kosten Pantar dusdanig ondersteunen dat de bedrijfsvoering van Pantar niet in gevaar komt.

Artikel 7 Inventarisatie

- 7.1 Tijdens de Inventarisatie zal Leverancier Pantar in de vorm van schriftelijke bevindingenrapportage op pragmatische wijze gelet op de aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden inzicht verschaffen in:
- a) de wijze waarop ICT-infrastructuur dient te worden ingericht teneinde te voldoen aan de eisen van Pantar om Transitie en Transformatie naar behoren uit kunnen te voeren en teneinde het Technisch beheer, Onderhoud en Ondersteuning van de ICT-infrastructuur in de vorm van IaaS conform deze Overeenkomst uit te kunnen voeren in overeenstemming met het Doel;
 - b) de aard en omvang van de voorhanden zijnde Documentatie, waarbij Leverancier deze indien nodig zal wijzigen en/of aanvullen;
 - c) de actuele status van apparatuur, aanwezige Programmatuur en details van de netwerkconfiguraties van de huidige ict-infrastructuur van Pantar;
 - d) of er, en zo ja welke activa en de al dan niet daarbij behorende overeenkomsten van Pantar met derden aan Leverancier overgedragen dienen te worden dan wel zodanig dienen te worden ingericht dat Leverancier deze voor Pantar kan exploiteren, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot licenties;
 - e) wat eventuele verbeterpunten in de ict-infrastructuur en/of de organisatie van de huidige exploitatie daarvan zijn, en op welke wijze(n) de ICT-infrastructuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan worden geoptimaliseerd en geïnnoveerd;
- 7.2 Voorts zullen Leverancier en Pantar gezamenlijk een Exitplan als bedoeld in Artikel 25 van deze Overeenkomst opstellen. Indien Pantar dit Exitplan niet goedkeurt, heeft Pantar het recht deze Overeenkomst tussentijds te beëindigen door opzegging, zonder tot enige schadevergoeding

gehouden te zijn. Pantar zal de goedkeuring van dit Exitplan niet op onredelijke gronden onthouden.

- 7.3 In de bevindingenrapportage als bedoeld in Artikel 7.1, beschrijft Leverancier de geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de Aanbestedingsstukken en de door Leverancier gedane aanbieding, alsmede de geconstateerde status van de in Artikel 7.1 sub a t/m e genoemde onderdelen. Leverancier zal de bevindingenrapportage en een Ontwerp overleggen aan Pantar. In dit bevindingenrapport en Ontwerp meldt Leverancier eveneens de financiële consequenties die deze afwijkingen meebrengen.
- 7.4 Indien uit de bevindingenrapportage en het Ontwerp blijkt dat Leverancier heeft geconstateerd dat om het Doel te verwezenlijken de op basis van de door Leverancier gedane aanbieding te verwachten kosten hoger zullen zijn, zullen Partijen in overleg treden om tot overeenstemming te komen over eventuele aanpassing van de Overeenkomst, voor zover de Aanbestedingswet dit toelaat. Indien Partijen niet binnen een redelijke termijn overeenstemming bereiken – met dien verstande dat Pantar niet gehouden kan worden akkoord te gaan met prijs- en/of kostenverhogingen ten opzichte van de oorspronkelijke aanbieding van Leverancier - over gewenste aanpassingen, komt Pantar onverminderd diens overige rechten, het recht toe om deze Overeenkomst te ontbinden dan wel naar keuze met onmiddellijke ingang tussentijds te beëindigen, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. In het geval Pantar besluit tot beëindiging van de Overeenkomst, zal Pantar slechts de redelijke kosten vergoeden die Leverancier vanwege de Inventarisatie heeft gemaakt, en treedt tevens de Exit-regeling als bedoeld in Artikel 25 in werking.
- 7.5 Leverancier zal, op basis van een vast budget als overeengekomen in **Bijlage 2** bij deze Overeenkomst, tijdens de Inventarisatie het Ontwerp zoals benoemd in **Bijlage 8** bij deze Overeenkomst, binnen de gestelde termijnen opleveren. Het opgeleverde Ontwerp dient ter goedkeuring te worden voorgelegd aan Pantar. Indien Pantar het opgeleverde Ontwerp niet goedkeurt, heeft Pantar, onverminderd het in Artikel 7.4 bepaalde, het recht deze Overeenkomst tussentijds te beëindigen door opzegging, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Pantar zal de goedkeuring van dit Ontwerp niet op onredelijke gronden onthouden.

Artikel 8 Transitie en Transformatie

- 8.1 Indien Pantar na Inventarisatie niet heeft besloten de Overeenkomst tussentijds te beëindigen als bedoeld in Artikel 7, zullen Partijen uitvoering geven aan Transitie en Transformatie van de ICT-infrastructuur.
- 8.2 Daartoe zal Leverancier schriftelijk na Inventarisatie op pragmatische wijze, mede gelet op de aard en de opdracht van de uit te voeren transitie en transformatie, een Transitie- en Transformatieplan opstellen en ter goedkeuring aan Pantar voorleggen. Indien Pantar dit plan goedkeurt, wordt dit plan door Partijen ondertekend en aan deze Overeenkomst gehecht als **Bijlage 9** bij deze Overeenkomst. Indien Pantar dit plan niet goedkeurt, heeft Pantar het recht deze Overeenkomst tussentijds te beëindigen door opzegging, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Pantar zal de goedkeuring van dit plan niet op onredelijke gronden onthouden. Tijdens de Transitie en Transformatie worden in ieder geval de volgende activiteiten uitgevoerd overeenkomstig het Doel:
- a) Leverancier zal de ict-voorzieningen van Pantar migreren naar de ICT-infrastructuur op locatie van Leverancier conform het Transitie- en Transformatieplan;

- b) Leverancier zal indien en voor zover noodzakelijk de verhuizing van Programmatuur en Apparatuur coördineren en uitvoeren, inclusief het adviseren rondom de door Pantar vereiste licenties voor voortgezet gebruik van de Programmatuur en Apparatuur en het omzetten en (doen) overdragen van dergelijke licenties;
 - c) Leverancier zal infrastructuur op zijn locatie waaronder Programmatuur, Apparatuur, Systemen en LAN verbindingen installeren en configureren zodat IaaS en aanverwante diensten aan Pantar ter beschikking kunnen worden gesteld overeenkomstig het Doel. Daarbij geldt dat Leverancier verantwoordelijk is voor het installeren en configureren van alle Programmatuur;
 - d) Leverancier zal de beheerorganisatie opzetten en inrichten voor zover vereist om te kunnen voldoen aan de voorwaarden van deze Overeenkomst, waarvan ook het Service Level Agreement onderdeel uitmaakt;
 - e) Leverancier zal in overeenstemming met Pantar, een testplan en testprotocollen opstellen. Deze worden ter goedkeuring aan Pantar voorgelegd. Indien Pantar dit testplan en/of deze testprotocollen niet goedkeurt, heeft Pantar het recht deze Overeenkomst tussentijds te beëindigen door opzegging, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn;
 - f) Indien uit de Inventarisatie blijkt dat een graafvergunning ten behoeve van de aanleg van de verbindingen tussen de vestigingen van Pantar en een datacenter noodzakelijk is, zal Leverancier bij aanvang van de Transitie- en Transformatie zorg dragen voor de benodigde aanvragen van (graaf)vergunningen. Leverancier zal uiterlijk binnen het in de SLA hiervoor genoemde aantal Werkdagen na toekenning van de relevante (graaf)vergunningen de Aansluiting(en) in werking stellen, indien en voor zults niet onmogelijk is als gevolg van vorstverlet en/of het uitblijven toestemming van de verhuurder van een locatie waar Pantar is gevestigd.
- 8.3 Voor zover uitvoering van deze Overeenkomst aanleiding geeft tot het overdragen van activa, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot licenties, zal dergelijke overdracht separaat tussen Partijen worden overeengekomen, voor welke overdracht deze overeenkomst een geldige titel voor levering vormt.
- 8.4 Leverancier verklaart dat tijdens de Transitie en Transformatie er geen sprake zal zijn van een verhoogd risico met betrekking tot calamiteiten. Mochten risico's met betrekking zich desondanks tijdens Transitie en Transformatie manifesteren, komen de kosten voor herstel van de dienstverlening overeenkomstig het Doel voor rekening van Leverancier.
- 8.5 De resultaten van de Transitie en Transformatie worden ter acceptatie aan Pantar voorgelegd. Tijdens de door Pantar opgestelde Acceptatietests ter zake zal Leverancier indien noodzakelijk tegen vooraf overeengekomen kosten ondersteuning bieden aan Pantar.

Artikel 9 Acceptatie

- 9.1 Leverancier biedt in ieder geval resultaten van Inventarisatie en Transitie en Transformatie, en op eerste verzoek van Pantar ook andere resultaten van Diensten ter Acceptatie aan. Pantar is gerechtigd om (resultaten van) de Diensten, waaronder de ter beschikking gestelde ICT-Infrastructuur te doen onderwerpen aan Acceptatietest.
- 9.2 Acceptatietests worden door Pantar uitgevoerd. Pantar is evenwel gerechtigd om voor het uitvoeren van een Acceptatietest derden in te schakelen. Leverancier zal op verzoek van Pantar diens medewerking verlenen en, indien gevraagd, Pantar bij het uitvoeren van Acceptatietest tegen overeengekomen tarieven assisteren.

- 9.3 Pantar deelt binnen twintig (20) Werkdagen na het voorleggen van hetgeen ter Acceptatie wordt voorgelegd, aan Leverancier mee of het voorwerp van Acceptatie voorlopig wordt geaccepteerd, door middel van een expliciet daarvoor bedoelde schriftelijke mededeling.
- 9.4 De Acceptatietest omvat mede de Documentatie, indien en voor zover deze niet reeds eerder ter Acceptatie is aangeboden.
- 9.5 Indien Pantar niet in staat is om binnen de in dit artikellid 3 genoemde termijn aan Leverancier mee te delen of zij hetgeen ter Acceptatie is aangeboden voorlopig accepteert, meldt zij dat voor afloop van die termijn aan Leverancier onder opgave van redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog wel aan Leverancier zal mededelen of hetgeen ter Acceptatie is aangeboden voorlopig accepteert.
- 9.6 Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in de artikelliden 3 en 5 alsmede in het geval een aanvullende termijn voor Acceptatie als bedoeld in artikellid 5, zonder nader bericht van Pantar en na het verstrijken van een redelijke termijn gesteld bij schriftelijke aanmaning door Leverancier, geldt hetgeen ter Acceptatie is aangeboden als door Pantar voorlopig te zijn geaccepteerd. De datum van schriftelijke vastlegging van hiervoor bedoelde mededeling of, in het geval van stilzwijgende Acceptatie, de datum van het verstrijken van de in de schriftelijke aanmaning door Leverancier gestelde termijn, geldt als datum van voorlopige Acceptatie.
- 9.7 Na de voorlopige Acceptatie zal Pantar, gedurende twee (2) maanden na inrichting en ingebruikname van de IaaS omgeving, de IaaS operationeel gebruiken en gedurende deze periode vaststellen of de IaaS voldoet aan hetgeen is overeengekomen. Na voormelde periode zal Pantar Leverancier berichten of tot Acceptatie zal worden overgegaan.
- 9.8 Het bestaan van kleine Gebreken in of met betrekking tot het voorwerp van Acceptatie, waartoe worden gerekend Gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijze niet in de weg staan, hoeven niet aan Acceptatie in de weg te staan, niettegenstaande de verplichting van Leverancier tot kosteloos herstel van zodanige Gebreken.
- 9.9 Indien Pantar niet overgaat tot voorlopige Acceptatie, zal Pantar zulks schriftelijk en gemotiveerd te kennen geven aan Leverancier. Daarbij wordt Leverancier een redelijke termijn gesteld waarbinnen het voorwerp van Acceptatie, voor een tweede en laatste keer ter voorlopige Acceptatie wordt aangeboden. Acceptatie zal niet op onredelijke gronden worden onthouden, waarbij eveneens mede gelet op de aard en de omvang van de door Leverancier te leveren diensten, een pragmatische benadering wordt voorgestaan.
- 9.10 Indien ook na een tweede Acceptatietest als bedoeld in lid 9, Pantar niet overgaat tot voorlopige Acceptatie dan wel Pantar niet overgaat tot Acceptatie na het in lid 7 beschreven operationeel gebruik, om redenen die voor rekening of risico komen van Leverancier dan wel vanwege aan Leverancier toe te rekenen omstandigheden, dan wel een toerekenbare tekortkoming van Leverancier, brengt dit Leverancier van rechtswege in verzuim. Pantar komt dan het recht toe om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, onverminderd de overige rechten van Pantar, en zonder dat daardoor een recht op schadevergoeding zal ontstaan aan de zijde van Leverancier. In aanvulling op dit ontbindingsrecht kan Pantar, naar haar keuze, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen. Het bepaalde in Artikel 23 van deze Overeenkomst is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 10 Technisch beheer, Onderhoud en Ondersteuning

- 10.1 Leverancier zal Technisch beheer, Onderhoud en Ondersteuning conform de Overeenkomst en het daarbij behorende Service Level Agreement uitvoeren. Leverancier zal voor de uitvoering van het Technisch beheer methoden gebruiken die in de markt gangbaar zijn. Tot deze methoden kunnen

behoren bijvoorbeeld "best practices" zoals ITIL, en ter zake van de informatiebeveiliging ISO27001:2013 en ISO27002:2013 of gelijkwaardige methodieken, mits zulks is vastgelegd in het Service Level Agreement. Indien Leverancier gedurende het Technisch beheer de gebruikte methodiek wil wijzigen, zal hij dit niet zonder instemming van Pantar doen en daarbij zal hij rekening houden met wat de toezichhouders van Pantar, waaronder begrepen maar niet beperkt tot toezichhouders ter zake van de bescherming van persoonsgegevens als de Autoriteit Persoonsgegevens, passend achten. Uit de keuze voor een methodiek vloeit voort dat naleving van de methodiek voorwerp van een audit als bedoeld in Artikel 19 van deze Overeenkomst kan zijn.

- 10.2 Het Technisch beheer omvat mede het bieden van een helpdesk aan Pantar, die in ieder geval beschikbaar zal zijn gedurende de Werkuren en de tijden buiten de Werkuren die daartoe zijn overeengekomen in het Service Level Agreement.
- 10.3 Het Technisch beheer omvat mede het beheer van Systeemprogrammatuur en Generieke Applicatieprogrammatuur.
- 10.4 Leverancier voert Ondersteuning uit conform SLA, onverminderd het hieromtrent bepaalde in Artikel 14 van deze Overeenkomst. Ondersteuning houdt mede in het registreren van Incidenten en Service-verzoeken via helpdesk en het bewerkstelligen van Oplossingen, inrichten en onderhouden van gebruikersprofielen van Gebruikers, inrichten van server-aanmeldscripts en call management.
- 10.5 Helpdeskpersoneel dient adequaat te zijn opgeleid om de gemelde Incidenten te kunnen classificeren en Gebruikers te kunnen voorzien van een Oplossing met inachtneming van de in de SLA overeengekomen respons- en hersteltijden.
- 10.6 Leverancier zal Pantar op de hoogte stellen van de consequenties van alle configuratiewijzigingen en zal er voor zorgen dat alle wijzigingen gedocumenteerd worden in de Documentatie.
- 10.7 Leverancier zal, binnen haar verplichting onder de SLA, alle Incidenten en/of Gebreken oplossen, nadat zij hiervan kennis heeft genomen door een melding van Pantar overeenkomstig de meldingsprocedure uit de SLA.
- 10.8 De prioriteit van een Incident of Serviceverzoek wordt vastgesteld conform de overeengekomen kwalificaties in de SLA. Pantar zal de prioriteit van een Incident of Serviceverzoek vaststellen.
- 10.9 Onverminderd het voorgaande geldt dat Leverancier proactief en reactief Onderhoud zal uitvoeren op de ICT-infrastructuur.
- 10.10 Pantar heeft het recht om oudere versies dan de meest recente versies van Generieke Applicatieprogrammatuur te blijven gebruiken, zonder dat het hiervoor bedoelde recht op ter beschikking stelling, Onderhoud, Ondersteuning en Technisch beheer vervalt. Indien de veiligheid van de ICT-infrastructuur of de daarmee verwerkte (persoons)gegevens in gevaar komt vanwege het blijven gebruiken van oudere versies, zal Leverancier Pantar daarover inlichten, en een oplossing voorstellen die ertoe leidt dat de hiervoor bedoelde veiligheid alsmede de integriteit en beschikbaarheid van de ICT-infrastructuur en de Programmatuur wordt gewaarborgd.

Artikel 11 Licentiebeheer

- 11.1 Leverancier zal Pantar adviseren over het Licentiebeheer van Systeemprogrammatuur en Generieke Applicatieprogrammatuur. Het blijft echter de verantwoordelijkheid van Pantar om te beschikken over de licenties die zijn vereist voor het rechtmatig gebruik van de Systeemprogrammatuur, Generieke Applicatieprogrammatuur en andere programmatuur.

- 11.2 Leverancier wordt geen partij bij reeds bestaande overeenkomsten tussen Pantar en derden.
- 11.3 Operationele aansturing van overeenkomsten tussen Pantar en derden door Leverancier, betekent en/of bewerkstelligt geen contractovername, overdracht van rechten op plichten en/of medewerking daaraan.
- 11.4 Leverancier is niet verantwoordelijk voor de nakoming van verplichtingen uit hoofde van overeenkomsten tussen Pantar en derden.
- 11.5 Leverancier zal niet aansprakelijk zijn voor Onderlicensering die te wijten is aan Pantar, indien zulks naar voren komt tijdens de Inventarisatie als bedoeld in Artikel 7 van deze Overeenkomst.
- 11.6 Leverancier zal bij het Technisch beheer van de ICT-infrastructuur geen situaties van Onderlicensering veroorzaken.
- 11.7 Indien Leverancier een situatie van Onderlicensering constateert die redelijkerwijze niet anders opgelost kan worden door het verwerven van aanvullende of ruimere gebruiksrechten, zal hij in overeenstemming met de artikel 16 van deze Overeenkomst pas na voorafgaand overleg met en toestemming van Pantar, zorgdragen voor de verwerving van deze aanvullende gebruiksrechten.

Artikel 12 IaaS

- 12.1 De IaaS zal gerealiseerd worden met apparatuur van Leverancier. Leverancier is daarbij verantwoordelijk voor, connectiviteit tussen zijn eigen locaties, geconditioneerde ruimtes, energievoorziening, fysieke beveiliging en alles wat verder noodzakelijk is om de IaaS te realiseren, met inbegrip van gebruiksrechten op Systeemprogrammatuur.
- 12.2 IaaS zal ter beschikking gesteld worden met behulp van algemeen gangbare en indien mogelijk, open, technische standaarden.
- 12.3 Leverancier zal op eerste verzoek van Pantar inzicht bieden in de vermogensrechtelijke en/of de goederenrechtelijke status van de bij IaaS betrokken Systemen.
- 12.4 Leverancier zal op eerste verzoek van Pantar inzicht bieden in de keten van achterliggende (toe)leveranciers waarvan Leverancier gebruik maakt bij de levering van IaaS.
- 12.5 Het vorige lid omvat mede Diensten ter zake het ter beschikking stellen van uitwijkmogelijkheden die kunnen worden aangewend in het geval van niet-beschikbaarheid van de ICT-infrastructuur op locatie van Leverancier, alsmede ter zake van backup, hetwelk omvat het op een fysiek andere locatie dan die waar ICT-infrastructuur van Leverancier is ondergebracht, die daarbij niet in eigendom is van Leverancier, (doen) dupliceren en opslaan van de gegevens die door middel van de ICT-infrastructuur door of vanwege Pantar worden gegenereerd, verwerkt en opgeslagen, en het op verzoek van Pantar aan haar ter beschikking (doen) stellen van deze gegevens, in een voor Pantar leesbaar en bruikbaar formaat.

Artikel 13 Inzet Pantar

- 13.1 Pantar verleent medewerkers van Leverancier toegang tot haar locatie(s) voor zover redelijkerwijze nodig voor de juiste en ongestoorde uitvoering van deze Overeenkomst.

Artikel 14 Verplichtingen Leverancier

- 14.1 Leverancier verbindt zich ertoe zodanig te opereren dat:

- a) de samenstelling van de ICT-infrastructuur gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, zal blijven beantwoorden aan het Doel en over voldoende capaciteit zal blijven beschikken om de Dienst uit te voeren conform de SLA;
 - b) het niveau van de dienstverlening voldoet aan alle eisen en wensen die in het kader van de performance, beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening zijn opgenomen in de Offerteaanvraag en zoals nader uitgewerkt in SLA en DAP (Dossier Afspraken en Procedures);
 - c) de in het Service Level Agreement overeengekomen service-levels worden gerealiseerd;
 - d) de ICT-Infrastructuur gedurende de looptijd van deze Overeenkomst beveiligd blijft tegen ongewenste toegang door derden conform de meest actuele regelgeving inzake bescherming van persoonsgegevens alsmede de beleidslijnen van toezichthouders op dit gebied;
 - e) de ICT-infrastructuur gedurende de looptijd van deze Overeenkomst beveiligd blijft tegen toegang door medewerkers van Leverancier, tenzij noodzakelijk voor de uitvoering van de Diensten, één en ander conform de meest actuele regelgeving inzake bescherming van persoonsgegevens alsmede de beleidslijnen van toezichthouders op dit gebied;
 - f) alle data opgeslagen op vervangen en uitgefaseerde Apparatuur afdoende zijn opgeslagen en ter beschikking gesteld aan Pantar in een voor Pantar bruikbaar formaat, alvorens deze worden verwijderd voorafgaand aan het afvoeren van de Apparatuur; en
 - g) de prestaties van Leverancier zullen voldoen aan de overeengekomen specificaties en dragen mede bij aan hetgeen noodzakelijk is om het Doel te realiseren.
- 14.2 Indien Leverancier in strijd handelt met de bepalingen opgenomen in lid 1 van dit artikel, zal dit handelen kwalificeren als toerekenbare tekortkoming in de zin van artikel 6:74 BW. Onverminderd de overige rechten van Pantar, zoals het recht op nakoming, beëindiging, ontbinding en/of schadevergoeding, zal Leverancier voor eigen rekening gehouden zijn tot het op de kortst mogelijke termijn in overeenstemming (doen) brengen van de Dienst(en) met de in lid 1 van dit artikel genoemde verplichtingen.
- 14.3 Onverminderd het bovenstaande, alsmede verplichtingen opgenomen elders in deze Overeenkomst, is Leverancier verplicht tot:
- a) het zich inspannen gedurende de looptijd van deze Overeenkomst om doorlopend en actief op zoek te zijn naar mogelijkheden voor innovatie, efficiencyverbetering, kostenbesparing of andere verbeteringen in de uitvoering van de Dienst.
 - b) het op eerste verzoek van Pantar (doen) overdragen van de Dienst bij beëindiging van deze Overeenkomst om welke reden dan ook, waaronder de ICT-infrastructuur, de daarmee ter beschikking gestelde Programmatuur en de verwerkte en opgeslagen data, waaronder persoonsgegevens aan Pantar, dan wel een daartoe door Pantar aan te wijzen derde, één en ander conform de exit-regeling van Artikel 25 van deze Overeenkomst.
 - c) het gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet zonder overleg met Pantar, zullen vervangen van Personeel van Leverancier dat voor of namens hem werkzaam ter zake van de uitvoering van deze Overeenkomst, anders dan op verzoek van Pantar indien dat Personeel niet goed functioneert, dan wel niet in staat of bereid is om werkzaamheden naar behoren te verrichten, tenzij er sprake is van ziekte of beëindiging van het dienstverband van dat Personeel met Leverancier. Leverancier vult de overeengekomen dienstverlening in met geschoolde, gecertificeerde, en gedreven medewerkers.
 - d) in het geval dat Personeel van Leverancier wordt vervangen in overeenstemming met het bepaalde onder c, het ter beschikking stellen van Personeel dat wat betreft deskundigheid,

opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau is als het oorspronkelijk door Leverancier ingezette Personeel. De voor het oorspronkelijke Personeel geldende tarieven mogen bij vervanging niet worden verhoogd. De kosten voor het inwerken van het nieuwe Personeel komen voor rekening van Leverancier.

Artikel 15 Prijzen en tarieven

- 15.1 Tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen, zijn prijzen en tarieven vast en onveranderlijk gedurende de looptijd van deze Overeenkomst. Leverancier is evenwel gerechtigd de prijzen en tarieven jaarlijks te indexeren, voor het eerst op 1 januari 2022 op basis van de ontwikkeling van het CBS-indexcijfer Dienstenprijzen op de meest recente tijdsbasis met als basis 2015 = 100, en met inachtneming van het bepaalde in Artikel 15.2 van deze Overeenkomst. Tariefswijzigingen dienen uiterlijk drie (3) maanden voor de ingangsdatum door Leverancier schriftelijk aan Pantar te worden meegedeeld onder vermelding van de grondslag en berekeningswijze.
- 15.2 Na de initiële looptijd van deze Overeenkomst heeft Pantar recht op verlaging van de tarieven indien de tarieven van Leverancier niet langer marktconform zijn. Pantar zal het niet marktconform zijn van de tarieven aantonen door bij drie gerenommeerde partijen in de markt een offerte te vragen en daarvan het gemiddelde tarief te bepalen. Op verzoek van Pantar is Leverancier gehouden haar diensten tegen dit gemiddelde tarief aan Pantar aan te bieden.
- 15.3 Eventuele verlaging van de tarieven vinden niet eerder plaats, dan na de initiële looptijd en daarna maximaal eenmaal per jaar. De kosten om aan te tonen dat de tarieven niet langer marktconform zijn, komen voor rekening van Pantar. Om aan te tonen dat de tarieven niet langer marktconform zijn, wordt gekeken naar het verschil tussen enerzijds de prijs van de totale dienstverlening en anderzijds de prijs bij dezelfde dienstverlening van dezelfde omvang en van dezelfde kwaliteit bij een daadwerkelijke concurrent van vergelijkbare grootte in hetzelfde marktsegment. Als dit verschil meer dan tien procent (10%) bedraagt treden Partijen met elkaar in overleg. Het onderzoek hiernaar wordt uitgevoerd door onafhankelijke en professionele benchmarkingpartij, die niet betrokken is bij de totstandkoming van deze Overeenkomst, geen concurrent is van Leverancier en tot geheimhouding verplicht is.

Artikel 16 Meerwerk

- 16.1 Leverancier voert geen Meerwerk uit voor rekening van Pantar, dan nadat Pantar daartoe schriftelijk opdracht geeft.
- 16.2 Indien Leverancier meent dat van Meerwerk sprake zal zijn of Pantar Leverancier verzoekt tot het uitvoeren van Meerwerk, zal Leverancier daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling doen aan Pantar, omvattende de vermeende aanleiding hiertoe, de verwachte aard, inhoud en omvang van het Meerwerk en de daaraan verbonden kosten voor Pantar.
- 16.3 Tot Meerwerk worden niet gerekend aanvullende of anderszins essentiële werkzaamheden die Leverancier bij het sluiten van deze Overeenkomst in redelijkheid had kunnen of behoren te voorzien, het herstel van Gebreken, of werkzaamheden die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid geacht moeten worden te zijn begrepen onder de Diensten waartoe deze Overeenkomst opdracht geeft.
- 16.4 Meerwerk dat niet gebaseerd is op een vooraf door Pantar overeenkomstig dit artikel gegeven schriftelijke opdracht wordt nimmer betaald noch verrekend en geschiedt geheel voor rekening en risico van Leverancier.

- 16.5 Pantar is gerechtigd de resultaten van meerwerk tot voorwerp te maken van een Acceptatietest.
- 16.6 In geval sprake is van Minderwerk, zal de waarde van het Minderwerk in mindering worden gebracht op door Pantar verschuldigde bedragen, dan wel door Leverancier aan Pantar worden terugbetaald. De exacte werkwijze hieromtrent zal later bepaald worden.

Artikel 17 Intellectuele Eigendomsrechten, Licenties en toegang tot data

- 17.1 Leverancier garandeert dat zij over alle benodigde rechten voor de Diensten beschikt, waaronder alle rechten die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de IaaS door Pantar.
- 17.2 Leverancier vrijwaart Pantar voor aanspraken van derden ter zake van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, met inbegrip van Onderlicenseringen die aan Leverancier toerekenbaar zijn, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot knowhow, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen. Leverancier verplicht zich tot het, op zijn kosten, treffen van alle maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie bij Pantar en tot beperking van de door Pantar te maken extra kosten en/of te lijden schade.
- 17.3 De intellectuele eigendomsrechten op de Programmatuur blijven volledig bij Leverancier, dan wel haar toeleveranciers berusten.
- 17.4 De intellectuele eigendomsrechten op gegevens die Pantar zelf door middel van het gebruik van de IaaS tot stand heeft gebracht, blijven te allen tijde bij Pantar berusten. Indien Leverancier van rechtswege enig intellectueel eigendomsrecht verkrijgt op gegevens die door Pantar zelf door middel van het gebruik van de IaaS tot stand heeft gebracht, zal Leverancier de intellectuele eigendomsrechten op deze gegevens aan Pantar (doen) overdragen. Leverancier verklaart hierbij tevens te zullen meewerken aan alle vereiste formaliteiten voor overdracht van deze rechten.
- 17.5 Pantar draagt de kosten voor de gebruiksrechten op de Programmatuur die Leverancier in staat stellen de Diensten te leveren.
- 17.6 Leverancier zal zich nimmer beroepen op enig retentierecht ter zake van data.
- 17.7 Indien en voor zover Leverancier in het kader van het verlenen van Diensten de beschikking krijgt over de Programmatuur is het Leverancier niet toegestaan deze voor enig ander doel te gebruiken dan het uitvoeren van Technisch beheer daarop zoals voorzien in deze Overeenkomst. Leverancier vrijwaart Pantar voor aanspraken van derden als gevolg van niet-naleving van het in de vorige volzin bepaalde.
- 17.8 Leverancier verklaart dat Pantar te allen tijde, ondanks welke aanspraak ter zake dan ook, toegang zullen hebben tot data die door of vanwege Pantar worden verwerkt en opgeslagen met gebruikmaking van de IaaS. Op eerste verzoek van Pantar zal Leverancier zonder kosten in rekening te brengen een kopie van alle data ter beschikking stellen aan Pantar, in een daartoe gangbaar en voor Pantar bruikbaar formaat. Leverancier zal zich nimmer beroepen op enig retentierecht ter zake van data.

Artikel 18 Facturering en betaling

- 18.1 Leverancier zal op de facturen aan Pantar datum, specificatie, het verschuldigde bedrag, BTW in Euro's en andere door Pantar schriftelijk aan Leverancier kenbaar gemaakte en wettelijk vereiste gegevens vermelden.

- 18.2 Facturering vindt plaats overeenkomstig het schema opgenomen in **Bijlage 2**. Daarbij geldt in ieder geval het volgende: kosten die betrekking hebben op Inventarisatie, Transitie en Transformatie worden maandelijks achteraf gefactureerd, op basis van werkelijk bestede uren en/of gemaakte kosten, met als plafondbedrag hetgeen is opgenomen in de inschrijving van Leverancier (onderdeel van de Aanbestedingsstukken); Doorlopende diensten zullen maandelijks achteraf worden gefactureerd door Leverancier aan Pantar, op basis van gebruik. Eventuele projectmatige Diensten zullen maandelijks achteraf worden gefactureerd op basis van werkelijk bestede uren en/of gemaakte kosten.
- 18.3 Pantar zal de door haar op basis van deze Overeenkomst verschuldigde bedragen bij inhoudelijke juistheid van de bedragen en deugdelijkheid van de verrichte prestaties binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de betreffende factuur aan Leverancier voldoen.
- 18.4 Overschrijding van de betalingstermijn door Pantar op grond van inhoudelijke onjuistheid van de factuur of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Leverancier:
- het recht zijn prestaties op te schorten, indien het totaal aan opeisbare vorderingen van Leverancier op Pantar op grond van deze Overeenkomst het bedrag van EUR 100.000,- overschrijden en de betalingsachterstand langer dan vier maanden voortduurt;
 - nimmer het recht zijn prestaties te beëindigen.
- 18.5 De aard en omvang van verricht meerwerk zullen in de facturen uitdrukkelijk worden gespecificeerd onder verwijzing naar de schriftelijke goedkeuring van Pantar.

Artikel 19 Audit

- 19.1 Pantar is gerechtigd om maximaal één (1) keer per jaar zelf of door een onafhankelijke, gerenommeerde auditor onderzoek te (laten) doen naar de naleving van plichten uit deze Overeenkomst door Leverancier. Deze auditor zal niet betrokken zijn (geweest) bij de totstandkoming van deze Overeenkomst, is geen concurrent van Leverancier en is tot geheimhouding verplicht.
- 19.2 Leverancier zal zijn volledige medewerking verlenen aan een betreffend onderzoek en zal op eerste verzoek alle informatie binnen tien (10) werkdagen na het hiervoor bedoelde verzoek elektronisch of in kopie ter beschikking stellen die redelijkerwijs voor het onderzoek noodzakelijk is, en zal ten aanzien van:
- Diensten: documenten die betrekking hebben op de uitvoering van deze Overeenkomst en zijn administratie bijhouden en bewaren;
 - Programmatuur: documenten die betrekking hebben op de uitvoering van deze Overeenkomst, waaronder mede begrepen de broncode (met uitzondering van broncode van kant-en-klare computerprogrammatuur die in de handel verkrijgbaar is van derde partijen), technische documentatie, functionele- en technische ontwerpen bijhouden en bewaren. De scope van de audit zal door Pantar in overleg met de auditor worden bepaald, maar kan in ieder geval bepaling van de kwaliteit en onderhoudbaarheid van de Programmatuur in het algemeen omvatten;
 - Systeem: op verzoek van de auditor aan de auditor toegang worden verleend tot het Systeem, waaronder mede begrepen de broncodes van Programmatuur (indien en voor zover Leverancier hier zelf toegang toe heeft);

- d) Financiën: alle door de auditor redelijkerwijs voor het onderzoek noodzakelijke gewenste informatie betreffende de financiële toestand van Leverancier.
- 19.3 De resultaten van een audit zullen in een rapport worden neergelegd. Leverancier zal de mogelijkheid worden geboden om commentaar op het audit rapport te geven.
- 19.4 De kosten van de audit zullen voor rekening van Pantar komen, met dien verstande dat indien blijkt dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van enige plicht uit deze Overeenkomst aan de zijde van Leverancier, de kosten van vaststelling van de niet nakoming en alle andere schade aan de zijde van Pantar hierdoor, door Leverancier aan Pantar zullen worden vergoed.
- 19.5 Op verzoek van Leverancier zal Pantar zorgdragen voor een door de auditor ondertekende in de branche gebruikelijke geheimhoudingsverklaring.

Artikel 20 Looptijd en beëindiging

- 20.1 Deze Overeenkomst treedt in werking op 1 januari 2020 en heeft een looptijd van vier (4) jaar.
- 20.2 Tot zes (6) maanden voor afloop van de (verlengde) looptijd als bedoeld in het eerste lid, kan Pantar deze Overeenkomst ten hoogste drie (3) keer verlengen, steeds voor de duur van twee (2) jaar. Leverancier kan de verlenging weigeren, maar alleen indien er zwaarwegende gronden zijn op grond waarvan Leverancier de dienstverlening niet langer kan uitvoeren.
- 20.3 Pantar heeft tevens het recht deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang tussentijds te beëindigen door middel van opzegging, zonder dat Leverancier recht heeft op enige vergoeding of schadeloosstelling van welke aard dan ook door of in verband met deze opzegging, in geval:
 - a) de zeggenschap ter zake de bedrijfsvoering van Leverancier substantieel wijzigt door verandering in eigendomsverhoudingen (direct of indirect) en van Pantar door deze wijziging in redelijkheid niet kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst in stand laat;
 - b) handelen van of nalaten te handelen door Leverancier naar het redelijk oordeel van Pantar een risico vormt voor de beveiliging en vertrouwelijkheid van de door Pantar verwerkte gegevens, dan wel een toezichthouder ter zake aanwijzingen aan Pantar geeft;
 - c) de goede naam van Leverancier ter discussie staat en in redelijkheid niet van Pantar verwacht mag worden de relatie te continueren;
 - d) een situatie ontstaat waarin Leverancier niet langer voldoet aan de in artikel 2.86 en artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 gestelde eisen ter zake van de integriteit van Leverancier, ook indien Leverancier ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst wel aan deze eisen voldeed; of
 - e) dat de uitkomst van enige gerechtelijke procedure die door een derde partij is ingesteld die betrokken was bij de aanbestedingsprocedure inzake de IaaS Pantar daartoe noopt.
- 20.4 Indien in rechte mocht blijken dat gunning van de opdracht aan Leverancier onrechtmatig was dan wel niet rechtsgeldig tot stand gekomen, is Pantar gerechtigd de Overeenkomst op ieder moment door schriftelijke opzegging te beëindigen dan wel buitengerechtelijk te ontbinden, onder voorbehoud van alle andere rechten, en zonder dat Leverancier recht heeft op enige vergoeding of schadeloosstelling van welke aard dan ook door of in verband met deze opzegging of ontbinding, tenzij de onrechtmatigheid van de gunning te wijten is aan Pantar.
- 20.5 Ongeacht de aard van de beëindiging van deze Overeenkomst is Leverancier te allen tijde gehouden volledige medewerking te verlenen aan de overdracht van de uitvoering van de Diensten naar

Pantar of (een) door Pantar ingeschakelde derde(n). Daaronder wordt mede begrepen de plicht van Leverancier om medewerking te verlenen aan het overdragen van activa, waaronder licenties, aan Pantar of aan door Pantar aangewezen derde(n).

- 20.6 Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van deze Overeenkomst blijven na beëindiging van Overeenkomst bestaan. De beëindiging van deze Overeenkomst ontslaat Partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot geheimhouding, aansprakelijkheid, garanties, intellectuele eigendom, non-concurrentiebeding, toepasselijk recht en bevoegde rechter.

Artikel 21 Aansprakelijkheid

- 21.1 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van diens verplichting(en) uit deze Overeenkomst is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere Partij geleden dan wel te lijden schade.
- 21.2 De aansprakelijkheid voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verplichting uit hoofde van deze Overeenkomst is beperkt tot een bedrag van € 1.500.000,-- (zegge: één miljoen vijfhonderd duizend euro) per gebeurtenis of reeks van samenhangende schadeveroorzakende gebeurtenissen. Aansprakelijkheid voor gevolgschade, die in dit verband in ieder geval dient te worden begrepen als gederfde winst of gemiste besparingen, is uitgesloten.
- 21.3 De in lid 2 van dit artikel opgenomen beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen:
- a) in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel;
 - b) indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der Partijen, waaronder mede begrepen diens werknemers en/of de door of vanwege hem ingeschakelde derden;
 - c) in geval van schending van rechten van derden die (kunnen) resulteren in aanspraken van derden op Pantar, zoals intellectuele eigendomsrechten en de rechten beschermd door onder andere de Algemene verordening gegevensbescherming en eventuele bijbehorende in-/uitvoeringswet- en regelgeving;
 - d) boetes of andere maatregelen van toezichthoudende instanties worden opgelegd, indien en voor zover deze boete het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of een onrechtmatige daad van Leverancier.
- 21.4 De aansprakelijkheid van een Partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat pas nadat de nalatige Partij door de andere Partij in gebreke is gesteld, tenzij er sprake is van overschrijding van een fatale termijn of nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige Partij van rechtswege onmiddellijk in verzuim is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden, waarbij aan de nalatige Partij een redelijke termijn wordt gegend om alsnog zijn verplichtingen na te komen.
- 21.5 In geval een boeteregeling, creditregeling en/of malusregeling wordt overeengekomen, is Pantar in afwijking van artikel 6:92 BW gerechtigd naast deze boete, credit en/of malus aanspraak te maken op volledige schadevergoeding indien de hoogte van de geleden schade de hoogte van het boetebedrag, creditbedrag en/of malusbedrag overtreft, onder aftrek van reeds uitgekeerde boetes, credits en/of malussen ter zake van de schadeveroorzakende gebeurtenis of gebeurtenissen, als ook gerechtigd naast de boete, credit en/of malus nakoming te vorderen. Leverancier is gerechtigd de boete, credit en/of malus te verrekenen met een volgende factuur.

Artikel 22 Overmacht

- 22.1 Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: ziekte van Personeel, gebrek aan Personeel, stakingen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen, storingen in de energievoorziening, en/of liquiditeits- respectievelijk solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Leverancier. Evenmin wordt onder overmacht begrepen de toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van een door Leverancier ingeschakelde derde Leverancier.
- 22.2 Partijen kunnen zich tegenover elkaar alleen op overmacht beroepen indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de andere Partij schriftelijk van een dergelijk beroep op overmacht in kennis stelt.
- 22.3 Pantar heeft het recht, indien de overmacht aan de zijde van Leverancier langer dan tien (10) Werkdagen duurt, of voorzienbaar is dat langer dan tien (10) Werkdagen duurt, de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat Partijen over en weer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

Artikel 23 Ontbinding van de Overeenkomst

- 23.1 Buiten hetgeen elders in deze overeenkomst en onverminderd hetgeen in de wet is bepaald, is:
- a) de ene Partij gerechtigd deze Overeenkomst te met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven gericht aan de andere Partij, indien de andere Partij in de nakoming van zijn verplichtingen voortvloeiende uit deze Overeenkomst toerekenbaar tekortschiet en daarin ook na ingebrekestelling, waarbij aan de andere Partij een redelijke termijn wordt gesteld om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen, volhardt, tenzij er reeds sprake is van het toerekenbaar overschrijden van een fatale termijn waardoor de andere partij van rechtswege in verzuim is en de ene partij na het intreden van de tekortkoming omgaand kan ontbinden conform deze bepaling. Ontbinding niet is toegestaan, indien de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.
 - b) de ene Partij gerechtigd zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist buiten rechte deze Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:

- (i) de andere Partij surséance van betaling aanvraagt of zijn surséance van betaling wordt verleend;
- (ii) het faillissement van de andere Partij wordt aangevraagd en het daadwerkelijk uitspreken van dit faillissement redelijkerwijze voorzienbaar is, of dat hij in staat van faillissement wordt verklaard;
- (iii) de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen;
- (iv) op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere Partij, Apparatuur dan wel op de Programmatuur, dan wel de ICT-infrastructuur en/of onderdelen daarvan beslag wordt gelegd;
- (v) de andere Partij op redelijke gronden niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit deze Overeenkomst na te kunnen komen; dan wel
- (vi) de financiële toestand van Leverancier in redelijkheid aanleiding geeft te vermoeden dat de continuïteit van de dienstverlening in gevaar zou kunnen komen.

23.2 Pantar heeft het recht deze Overeenkomst te ontbinden, indien de kwaliteitsnorm van verplichtingen, waarvan het kwaliteitsniveau (het service level) is vastgelegd in een SLA, van eenzelfde dienst (service) gedurende drie (3) opeenvolgende perioden van één (1) jaar niet worden gehaald en verzuim is ingetreden.

Artikel 24 Overdracht van rechten en plichten

- 24.1 Iedere Partij kan slechts na schriftelijke toestemming van de andere Partij rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst aan derden overdragen. Aan een dergelijke toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden. Toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden. Bepalingen uit dit artikel hebben goederenrechtelijk effect.
- 24.2 Indien Leverancier bij de uitvoering van deze Overeenkomst gebruik wil maken van de diensten van derden, hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel, dan zal zij daartoe slechts bevoegd zijn na daartoe verkregen schriftelijke toestemming van Pantar, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. Door Pantar gegeven toestemming laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Leverancier voor de nakoming van de krachtens deze Overeenkomst op haar rustende verplichtingen en de krachtens de belasting en sociale verzekeringswetgeving op haar als werkgever rustende verplichtingen.
- 24.3 Partijen onthouden zich ervan om zonder schriftelijke toestemming van de andere partij een medewerker van de andere partij die betrokken is bij de uitvoering van deze Overeenkomst binnen één (1) jaar na het eindigen van die betrokkenheid, in dienst te nemen. Dit beding vervalt bij faillissement of aanvraag van surseance van betaling van één der Partijen.

Artikel 25 Exit-regeling

- 25.1 Partijen komen overeen dat Leverancier bij beëindiging van deze Overeenkomst, ongeacht de reden voor en de wijze van beëindiging, op eerste verzoek van Pantar medewerking verleent aan Diensten ter zake van exit. Daaronder valt tevens het verlenen van medewerking aan het ter hand stellen aan Pantar van alle in het kader van deze Overeenkomst verwerkte gegevens, waaronder mede begrepen maar niet uitsluitend persoonsgegevens, in een gangbaar en voor Pantar bruikbaar en

gedocumenteerd elektronisch formaat, op een door Pantar te bepalen wijze en/of gegevensdragers, conform het gedurende de Inventarisatie opgestelde Exitplan. Pantar zal de ontvangen gegevens controleren, en verifiëren of de data in goede orde, dus leesbaar, bruikbaar, volledig en juist zijn. Indien de gegevens in goede orde zijn ontvangen, stuurt Pantar hiervan een bevestiging aan Leverancier.

- 25.2 Na ontvangst van bevestiging als bedoeld in het voorgaande lid zal Leverancier overgaan tot vernietiging van onder hem bevindende gegevens, waarbij de vernietigingshandelingen gedocumenteerd zullen worden en een rapportage hiervan aan Pantar ter hand gesteld zal worden, conform het Exitplan, en in overeenstemming met de wettelijke eisen ter zake.
- 25.3 In ieder geval zal Leverancier de operationele continuïteit van Pantar waarborgen en zorgdragen voor een probleemloze overgang naar een andere door Pantar aangewezen Leverancier en zal deze verplichting ook na het eindigen van de Overeenkomst blijven bestaan.
- 25.4 Leverancier zal op verzoek van Pantar de uitvoering van de Overeenkomst onder dezelfde condities, prijzen en tarieven voortzetten na de einddatum daarvan tot het moment dat de continuïteit van het de organisatie van Pantar door een andere Leverancier wordt gewaarborgd, hetgeen uitsluitend door Pantar kan worden beoordeeld.
- 25.5 De verplichtingen uit hoofde van dit artikel zullen nader uitgewerkt worden in het Exitplan. Daarbij zal er tevens een plan uitgewerkt worden voor een eventueel exit in het geval van (dreigende) discontinuïteit van Leverancier. Dit Exitplan zal worden aangehecht aan deze Overeenkomst in **Bijlage 10**, en zal van deze Overeenkomst na ondertekening door Partijen, integraal onderdeel uitmaken.

Artikel 26 Privacy, geheimhouding, vertrouwelijkheid, beveiliging, publiciteit

- 26.1 Partijen verklaren zich ervan bewust te zijn dat verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens conform de Algemene verordening gegevensbescherming, eventuele in-/uitvoeringswet(ten) daarvan en andere toepasselijke wet- en regelgeving zal geschieden in de uitvoering van deze Overeenkomst. Partijen zullen ter zake hiervan een separate verwerkersovereenkomst sluiten die voldoet aan de meest recente richtsnoeren van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ter zake, overeenkomstig het model dat aan deze Overeenkomst is gehecht als **Bijlage 11**. Voorts zal Leverancier zorgdragen voor een informatiebeveiligingsplan en beveiligingsmaatregelen die zullen voldoen aan de eisen gesteld in de wet en de door de Autoriteit Persoonsgegevens gegeven richtsnoeren. Eén en ander zal minimaal aan de ISO27001:2013 norm voldoen.
- 26.2 Partijen verbinden zich jegens elkaar iedere verwerking, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot het verzamelen, opslaan, archiveren, uitwisselen en verwijderen van persoonsgegevens, en/of enig ander gebruik dat voortvloeit uit deze Overeenkomst, binnen de grenzen van de wet te doen plaatsvinden.
- 26.3 De Partij tegen wie een vordering door een derde (bijvoorbeeld onder meer de AP, of een natuurlijke persoon) wordt ingesteld met betrekking tot het niet nakomen van (wettelijke) verplichtingen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, wordt door de andere Partij gevrijwaard tegen alle aanspraken voortvloeiende uit een dergelijke vordering.
- 26.4 Partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, de verwerkte (persoons)gegevens en de werking van de IaaS. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij zal ieder der Partijen informatie en gegevensdragers die hem ter beschikking staan, niet aan derden ter beschikking stellen en aan haar Personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.

Partijen zullen hun Personeel verplichten de geheimhoudingsbepalingen uit deze Overeenkomst na te leven.

- 26.5 Personeel van Leverancier dat betrokken is bij de uitvoering deze Overeenkomst, is verplicht door beveiligingsprocedures van Pantar in acht te nemen. Leverancier zal op eerste verzoek een geheimhoudingsverklaring van diens betrokken medewerkers overleggen.
- 26.6 Personeel van Leverancier dat betrokken is bij de uitvoering van deze Overeenkomst dient van onbesproken gedrag te zijn. Op eerste verzoek van Pantar zal Leverancier Verklaringen Omtrent Gedrag overleggen van diens Personeel dat betrokken is bij de uitvoering van deze Overeenkomst.
- 26.7 Leverancier verklaart zich ervan bewust te zijn dat uit de toepasselijke wetgeving rechten en verplichtingen van betrokkenen voortvloeien, zoals het doen verwijderen van gegevens en de overdraagbaarheid van gegevens en draagt er dan ook zorg voor dat dit mogelijk is.
- 26.8 Geen der Partijen zal zonder toestemming van de andere Partij in het openbaar mededelingen, waaronder uitdrukkelijk begrepen reclame-uitingen, doen van het bestaan van deze Overeenkomst.
- 26.9 Persoonsgegevens zullen niet buiten de Europese Economische Ruimte verwerkt worden, waarbij het verwerkingsbegrip van de toepasselijke wetgeving gehanteerd dient te worden.

Artikel 27 Herstelplan

- 27.1 Indien Pantar constateert dat Leverancier niet in overeenstemming handelt met het bepaalde in de Overeenkomst, kan Pantar zonder daartoe verplicht te zijn, en onverminderd al diens overige rechten, Leverancier verzoeken om een herstelplan. Leverancier verbindt zich ertoe alsdan binnen tien (10) Werkdagen dan wel binnen een door de Pantar schriftelijk toegestane langere termijn een plan op te stellen waarin is vastgelegd op welke wijze en binnen welke termijn Leverancier er voor zal zorgen dat in overeenstemming met de Overeenkomst zal worden gehandeld.
- 27.2 Het herstelplan dient te beantwoorden aan de professionele eisen die aan een herstelplan gesteld mogen worden en dient tenminste te omvatten:
- a) een probleemanalyse;
 - b) een plan van aanpak met adequate maatregelen ter oplossing van de vertraging en ter voorkoming van herhaalde vertraging;
 - c) een acceptabele planning;
 - d) een opgave van de personele bezetting van het team dat het herstelplan zal uitvoeren.
- 27.3 Indien het herstelplan niet tijdig wordt aangeleverd, is de Pantar onverminderd diens overige rechten bevoegd de Overeenkomst te ontbinden.
- 27.4 Het herstelplan behoeft goedkeuring van Pantar. Pantar zal die goedkeuring slechts op redelijke gronden kunnen onthouden. Indien dit herstelplan wordt goedgekeurd door Pantar zal Leverancier dit herstelplan op eigen kosten uitvoeren, tenzij Leverancier aantoont dat Gebreken of vertraging geheel of gedeeltelijk te wijten is aan handelen of nalaten van Pantar in welk geval de kosten naar evenredigheid van het veroorzaken zullen worden gedragen
- 27.5 Indien het herstelplan niet wordt goedgekeurd kan Pantar Leverancier nog een laatste gelegenheid geven om binnen een door Pantar vast te stellen termijn een tweede herstelplan op te stellen. Indien dit tweede herstelplan niet tijdig wordt opgeleverd of niet wordt goedgekeurd door Pantar

kan Pantar, onverminderd diens overige rechten de Overeenkomst ontbinden zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

- 27.6 Indien de uitvoering van het goedgekeurde herstelplan een Gebrek vertoont is Pantar, onverminderd diens overige rechten zonder nadere ingebrekestelling bevoegd de Overeenkomst te ontbinden zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

Artikel 28 Toepasselijk recht en geschillen

- 28.1 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 28.2 In geval van een geschil, geeft de meest gereede Partij aan de andere Partij schriftelijk te kennen, dat er sprake is van een geschil, alsmede een summier opgave van hetgeen naar het oordeel van die Partij het onderwerp van het geschil is.
- 28.3 Geschillen die naar aanleiding van of ten gevolge van deze Overeenkomst ter uitvoering van deze Overeenkomst tussen Partijen en haar rechtsoptvolgers mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement waar Pantar gevestigd is. Het voorgaande laat onverlet dat Partijen, indien beide partijen zulks wensen, eerst mediation conform het reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA) te Den Haag zullen proberen alvorens tot een rechtsgang over te gaan.
- 28.4 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de verplichting van Partijen zich maximaal in te spannen om geschillen, verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst, zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.

Artikel 29 Algemene bepalingen

- 29.1 De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Leverancier, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op deze Overeenkomst.
- 29.2 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst hebben geen rechtskracht tenzij deze door de betreffende partij schriftelijk zijn bevestigd.
- 29.3 Kennisgevingen die Partijen op grond van deze Overeenkomst schriftelijk aan elkaar zullen doen, kunnen, tenzij uit de context evident is dat daadwerkelijk schriftelijk is bedoeld, ook digitaal, dat wil zeggen per fax of per e-mail, plaatsvinden, met dien verstande dat de partij die ervoor kiest een elektronisch medium te gebruiken, het bewijsrisico draagt indien een kennisgeving volgens de andere partij niet of niet goed zou zijn aangekomen.
- 29.4 Leverancier zal zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze verzekeren en zich gedurende de looptijd van deze Overeenkomst verzekerd houden tegen wettelijke aansprakelijkheid. De dekking van deze verzekering dient ten minste € 1.500.000,-- (zegge: één miljoen vijfhonderdduizend euro) te zijn per aanspraak, met een minimale jaarlijkse uitkering van 200% van dit bedrag. Leverancier zal te allen tijde op verzoek van Pantar kunnen aantonen dat hij verzekerd is.
- 29.5 In de gevallen waarin deze Overeenkomst niet voorziet, dan wel indien wijziging van de Overeenkomst en/of Bijlagen noodzakelijk is, treden Partijen hiertoe in overleg. Wijzigingen van de Overeenkomst en/of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.

- 29.6 Opschriften van artikelen van deze Overeenkomst zijn slechts indicatief en zijn door Partijen niet bepalend of beperkend bedoeld voor de inhoud en strekking van de artikelen.
- 29.7 Het nalaten door één van de Partijen om binnen een in de Overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij de betreffende partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet nakoming akkoord is gegaan.
- 29.8 Indien één van de bepalingen van deze Overeenkomst nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Overeenkomst van kracht blijven en treden Partijen in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen waarbij de strekking van de vernietigde of nietige bepaling materieel zoveel mogelijk in stand zal worden gelaten.
- 29.9 De Bijlagen maken integraal deel uit van deze Overeenkomst.
- 29.10 Indien en voor zover tegenstrijdigheden voorkomen tussen deze Overeenkomst en de bij deze Overeenkomst behorende Bijlagen, prevaleert het gestelde in de Bijlage, mits de tegenstrijdigheid als zodanig wordt benoemd in de betreffende Bijlage, onder vermelding van het artikelnummer in de Overeenkomst.
- 29.11 In geval van tegenstrijdigheden tussen het in deze Overeenkomst bepaalde en/of één of meerdere Bijlagen, berust het risico van tegenstrijdigheid bij Leverancier en prevaleert de bepaling waar Pantar zich op wenst te beroepen.
- 29.12 De werking van het Weens Koopverdrag (het VN verdrag inzake internationale koopovereenkomsten van roerende zaken 1980) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 29.13 Indien en voor zover tegenstrijdigheden voorkomen tussen de Bijlagen geldt het gestelde in de Bijlage met het laagste nummer.

* * * Ondertekeningsblad op de volgende pagina * * *

Aldus vastgelegd en in tweevoud ondertekend, waarvan één exemplaar bestemd is voor Pantar en één exemplaar voor Leverancier waarbij ieder der kopieën geacht wordt een origineel te zijn.

Pantar

Leverancier

Naam:

Functie:

Datum:

Plaats:

Naam:

Functie:

Datum:

Plaats:

Bijlage 1 Aanbestedingsstukken

Beschrijvend Document

Programma van Eisen

Nota('s) van Inlichtingen

Bijlage 2 Prijzen & Tarieven

Bijlage 3 Service Level Agreement (uitgangspunten) & Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Minimumeisen aan de op te stellen SLA:

Doelstellingen van de SLAs zijn het bereiken van:

1. Eenvoudige en objectieveerbare criteria voor de door Leverancier te leveren prestaties;
2. Operationalisering van o.a. het beheer- en onderhoudscontracten;
3. Een overlegstructuur tussen Leverancier en Pantar;
4. Op werkvloer-niveau hanteerbare documenten.

Structuur en opbouw van de SLAs

De SLAs dienen zo opgebouwd te zijn dat een duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen de volgende elementen:

- Inleiding
Kort de overwegingen vanuit de van toepassing zijnde overeenkomst, verwoording van intenties, het doel dat met het gebruik van de service(s) door Pantar wordt bereikt;
- Service definitie
 - Definitie van de kern van de service(s) waarbij de verdeling van de verantwoordelijkheden goed wordt weergegeven;
 - Reikwijdte, overdrachtsmomenten inclusief startpunt en eindpunt van de service(s); Hierbuiten vallen alle behorende, faciliterende en andere activiteiten die Leverancier zelf uitvoert;
- Servicebeschrijving
 - Ondersteunende services;
 - Additionele services;
 - Service installatie;
 - Service-beëindiging;
- Service level specificatie
 - Uit het bedrijfsproces voortvloeiende kwaliteitseisen;
 - Kwantitatieve normering van de kwaliteitseisen
 - Beschikbaarheid;
 - Integriteit;
 - Prestaties;
 - Capaciteit;
 - Exclusiviteit;
 - Flexibiliteit;
 - Conformiteit;
- Randvoorwaarden zoals gesteld door Leverancier;
- Service management en service level management;
- Overzicht van beslismomenten en overlegstructuur;
- Metingen en rapportages;
- Service-evaluatieprocedure en –wijzigingsprocedure;
- Escalatiepaden.

Bijlage 4 Organisatie & Communicatielijnen

[wordt na tussen Partijen te zijn overeengekomen aangehecht en vormt na ondertekening door Partijen onderdeel van deze Overeenkomst]

Bijlage 5 Fysieke IT-componenten

Bijlage 6 Overzicht Generieke Applicatieprogrammatuur

Bijlage 7 Plan van Aanpak

[wordt na tussen Partijen te zijn overeengekomen aangehecht en vormt na ondertekening door Partijen onderdeel van deze Overeenkomst]

Bijlage 8 (Uitgangspunten) Inventarisatieplan & Ontwerp

[wordt na tussen Partijen te zijn overeengekomen aangehecht en vormt na ondertekening door Partijen onderdeel van deze Overeenkomst]

Bijlage 9 (Uitgangspunten) Transitie- en Transformatieplan

[wordt na tussen Partijen te zijn overeengekomen aangehecht en vormt na ondertekening door Partijen onderdeel van deze Overeenkomst]

Bijlage 10 Exitplan

[wordt na tussen Partijen te zijn overeengekomen aangehecht en vormt na ondertekening door Partijen onderdeel van deze Overeenkomst]

Bijlage 11 Verwerkersovereenkomst – CONCEPT

DE ONDERGETEKENDEN:

1. **Stichting Pantar Amsterdam**, gevestigd en kantoorhoudende te (1111 PT) Diemen aan de Kriekenoord 3, geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 41215351, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam vertegenwoordiger>, hierna te noemen: **“Pantar”**;

en
2. **[NAAM LEVERANCIER + ENTITEIT]**, gevestigd en kantoorhoudend aan de **[VESTIGINGSADRES]**, **[KVK-NUMMER]** te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **[NAAM GEVOLMACHTIGDE]**, **[FUNCTIE]** met volledige volmacht, hierna te noemen: **“NAAM LEVERANCIER”** of **“Leverancier”**;

hierna gezamenlijk te noemen: **“Partijen”** en ieder afzonderlijke te noemen: **“Partij”**;

OVERWEGENDE DAT:

- a. Partijen op [...] een overeenkomst inzake [...] zijn aangegaan (hierna: de Hoofdovereenkomst);
- b. Verwerkingsverantwoordelijke in dit kader bepaalt welke Persoonsgegevens verwerkt worden alsmede de doelen van de Verwerking en derhalve gekwalificeerd dient te worden als “verwerkingsverantwoordelijke” in de zin van art. 4 lid 7 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG), en dat Verwerker gekwalificeerd dient te worden als “verwerker” in de zin van art. 4 lid 8 van de AVG;
- c. Partijen zich er van bewust van zijn dat het hier tevens bijzondere Persoonsgegevens betreft met betrekking tot welke er een zware zorgplicht op de Verwerkingsverantwoordelijke rust ter zake van geheimhouding, integriteit en continuïteit en dat Verwerker beoogt Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen aan deze zorgplicht te voldoen.
- d. Partijen beogen Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen zijn verplichtingen in zijn rol van Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG na te komen en naleving van de verplichtingen van Verwerker jegens Verwerkingsverantwoordelijke af te dwingen;
- e. Partijen wensen de Verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker door middel van deze Overeenkomst te regelen, conform de AVG;
- f. Partijen hierbij wensen over te gaan tot het afsluiten van een separate Verwerkersovereenkomst;

VERKLAREN ALS VOLGT TE ZIJN OVEREENGEKOMEN:

Artikel 1. Definities

De in deze Overeenkomst met een beginhoofdletter aangeduide begrippen hebben de betekenis die daaraan in dit artikel wordt toegekend.

Autoriteit; AP: Autoriteit Persoonsgegevens.

Betrokkene(n): betrokkene(n) in de zin van artikel 4 lid 1 AVG.

Beveiligingsincident: een inbreuk op de beveiliging of een poging tot een inbreuk of een verstoring van de continuïteit van de Verwerking. Een Beveiligingsincident hoeft niet altijd een Datalek te zijn.

Bijlage(n): een bijlage bij deze Overeenkomst, die daarvan integraal en onlosmakelijk deel uitmaakt.

Datalek: iedere inbreuk in verband met Persoonsgegevens als bedoeld in art. 33 en 34 AVG.

Hoofdovereenkomst: de overeenkomst tussen Partijen inzake de dienstverlening die Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke verleent, uit hoofde waarvan Persoonsgegevens worden verwerkt door Verwerker en waarvan deze Overeenkomst als Bijlage onderdeel uit maakt.

Overeenkomst: deze overeenkomst tussen Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke inclusief Bijlagen.

Persoonsgegeven(s): persoonsgegevens in de zin van art. 4 lid 1 AVG.

Sub-verwerker: elke navolgende verwerker ingeschakeld door de Verwerker die ermee instemt om Persoonsgegevens te Verwerken namens de Verwerker, ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke.

Verwerkingsverantwoordelijke: verwerkingsverantwoordelijke in de zin van art. 4 lid 7 AVG.

Verwerken/Verwerking: verwerking in de zin van art. 4 lid 2 AVG.

Verwerker: verwerker in de zin van art. 4 lid 8 AVG.

Artikel 2. Voorwerp van de Overeenkomst

- 1.1. Verwerker zal de Persoonsgegevens ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke Verwerken onder de voorwaarden van deze Overeenkomst. Verwerker Verwerkt de Persoonsgegevens niet verder dan noodzakelijk is voor het kunnen uitvoeren van de Hoofdovereenkomst. Verwerker zorgt ervoor dat niet meer Persoonsgegevens door haar worden Verwerkt dan noodzakelijk is voor het kunnen uitvoeren van de Hoofdovereenkomst en volgens de wet is toegestaan.
- 2.2. In Bijlage 1 bij deze Overeenkomst zijn de doeleinden van de Verwerkingen, de middelen voor de Verwerkingen, het type te Verwerken Persoonsgegevens en de duur van de opslag van de Persoonsgegevens beschreven. Partijen zullen Bijlage 1 indien nodig gedurende de looptijd van de Overeenkomst steeds aanpassen. In het geval van een wijziging met betrekking tot de te Verwerken Persoonsgegevens die voortvloeit uit de Hoofdovereenkomst, geldt dat Partijen verplicht zijn om hiervan zo spoedig mogelijk melding te maken aan elkaar en Bijlage 1 in gezamenlijkheid conform aan te passen. Partijen zullen dan gezamenlijk bepalen of deze wijziging gevolgen heeft voor de wijze van beveiliging van Persoonsgegevens, dan wel voor de gehanteerde bewaartermijnen. Een eenzijdige aanpassing van Bijlage 1 door Verwerker of Verwerkingsverantwoordelijke is uitdrukkelijk niet toegestaan.
- 2.3. Verwerker zal in Bijlage 1 schriftelijk vastleggen welke medewerkers toegang hebben tot de voor Verwerkingsverantwoordelijke verwerkte Persoonsgegevens en hiervoor genoemde schriftelijke vastlegging actualiseren indien er veranderingen noodzakelijk zijn om genoemde Persoonsgegevens te Verwerken conform de aan deze Verwerking gestelde eisen.
- 2.4. Partijen stellen vast dat mogelijk bijzondere categorieën van Persoonsgegevens in de zin van art. 9 AVG bij de uitvoering van de Hoofdovereenkomst zullen worden Verwerkt. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat zij deze bijzondere Persoonsgegevens in overeenstemming met de bepalingen van de toepasselijke privacywet- en regelgeving heeft verkregen en Verwerkt.
- 2.5. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert Verwerker dat hij deze tijdig zal informeren over de aard van de te Verwerken Persoonsgegevens, in het bijzonder of deze als de strafrechtelijke gegevens van art. 10 AVG aangemerkt kunnen worden.

Artikel 3. Uitvoering Verwerking

- 3.1. Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke zullen de Persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze, in overeenstemming met de toepasselijke privacywet- en regelgeving Verwerken.

- 3.2 Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het vaststellen van het doel en de middelen van de Verwerking van de Persoonsgegevens en is jegens Betrokkene aansprakelijk voor de schade die wordt geleden als gevolg van een inbreuk op de in lid 1 genoemde verplichtingen, onverminderd de verplichtingen van Verwerker op grond van deze Overeenkomst.
- 3.3 Behoudens wettelijke verplichtingen, zal Verwerker de Persoonsgegevens uitsluitend Verwerken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van haar verplichtingen op grond van de Hoofdovereenkomst en/of volgens de schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke. Het is Verwerker niet toegestaan om andere handelingen te verrichten ten aanzien van de Persoonsgegevens dan voortvloeien uit de Hoofdovereenkomst en/of deze Overeenkomst.
- 3.4 Verwerker zal de Persoonsgegevens niet wijzigen zonder opdracht daartoe van Verwerkingsverantwoordelijke.
- 3.5 Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het informeren van de Betrokkenen en het waarborgen van de rechten die Betrokkenen op basis van de toepasselijke privacywet- en regelgeving kunnen uitoefenen, en voor de communicatie met Betrokkenen. Verwerker zal zijn redelijke medewerking verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke om (i) Betrokkenen inzage te geven in hun Persoonsgegevens, (ii) Persoonsgegevens op verzoek van Betrokkenen te verwijderen of corrigeren, (iii) aan te tonen dat Persoonsgegevens na een verzoek daartoe van een Betrokkene verwijderd of gecorrigeerd zijn en/of (iv) in gezamenlijkheid met Verwerkingsverantwoordelijke een verklaring tot weigering op te stellen in het kader van een hiervoor door Betrokkene gedaan verzoek. Verwerkingsverantwoordelijke zal de kosten die Verwerker redelijkerwijs moet maken om aan zijn verplichtingen in dit artikellid te voldoen, vergoeden.
- 3.6 Verwerker zal zijn redelijke medewerking verlenen aan de Verwerkingsverantwoordelijke bij het uitoefenen van de rechten van Betrokkenen zoals bedoeld in lid 5 van dit artikel, binnen 3 weken na het verzoek van de Betrokkene(n).
- 3.7 De in artikel 3.5 genoemde medewerking zal door Verwerker worden verleend nadat Verwerker hiervoor de schriftelijke instructie heeft ontvangen van Verwerkingsverantwoordelijke. Indien Verwerker een rechtstreeks verzoek ontvangt van een Betrokkene, met betrekking tot de in artikel 3.5 genoemde rechten, maakt zij hiervan zo spoedig mogelijk melding aan Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 4. Sub-verwerkers

- 4.1 Verwerker mag geen Sub-verwerker(s) inschakelen, tenzij Verwerker:
- i voorafgaand schriftelijk toestemming heeft gekregen van de Verwerkingsverantwoordelijke; en
 - ii een verwerkersovereenkomst aangaat met de relevante Sub-verwerker(s) welke vereist dat de Sub-verwerker(s) zich houdt aan gelijkwaardige verplichtingen zoals de verplichtingen in deze Overeenkomst.
- 4.2 De toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke onder lid 1 (i) van dit artikel zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd, maar kan worden onderworpen aan redelijke voorwaarden. Een voorwaarde zou kunnen zijn dat een Sub-verwerker minder dan 100% eigendom of onder het bestuur van de Verwerker is.
- 4.3 De Sub-verwerkers waarvoor toestemming is verleend door Verwerkingsverantwoordelijke zijn opgenomen in Bijlage 1.

Artikel 5. Beveiliging

- 5.1 Verwerker zal de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen - die voldoen aan de geldende privacywet- en regelgeving, stand der techniek en de kosten van de implementatiemaatregelen- treffen die nodig zijn om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van Persoonsgegevens te waarborgen en te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige Verwerking. Deze maatregelen zullen zijn beschreven in een continuïteits- en beveiligingsplan in Bijlage 2 en zullen materieel voldoen aan de daarvoor geldende algemeen geaccepteerde beveiligingsstandaarden. Bijlage 2 dient te worden onderhouden en ten minste te voldoen aan de eisen van de geldende privacywet- en regelgeving en in het bijzonder de uitleg die de Autoriteit daaraan geeft.
- 5.2 Verwerkingsverantwoordelijke heeft zich goed geïnformeerd over de beveiligingsmaatregelen van Verwerker en bevestigt dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de Persoonsgegevens en de risico's van de Verwerking.
- 5.3 Partijen zullen elkaar periodiek informeren in hoeverre de overeengekomen beveiligings- en continuïteitsplannen in Bijlage 2 actueel zijn en worden uitgevoerd en indien noodzakelijk zullen zij deze bijstellen.
- 5.3 Verwerker aanvaardt dat het niet bereiken van overeenstemming ter zake van de beveiliging en/of continuïteit van de Verwerking alsmede het niet naleven van het continuïteitsplan en/of

veiligheidsplan, dan wel het niet opvolgen van directe aanwijzingen van Verwerkingsverantwoordelijke ter zake van de Verwerking grond kan zijn voor Verwerkingsverantwoordelijke om deze Verwerkersovereenkomst alsmede de hiermee samenhangende Hoofdovereenkomst en de daarbij behorende Deelovereenkomsten buiten rechte te beëindigen zonder dat Verwerkingsverantwoordelijke tot enige schadevergoeding is gehouden.

- 5.4 Verwerker zal op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke inzage geven in het bestaan, de opzet alsmede de werking van de continuïteits- en beveiligingsmaatregelen ter zake van de Verwerking, zowel in technisch als in organisatorisch opzicht.
- 5.5 In het licht van de gevoeligheid van de Verwerking zal Verwerker zorgdragen voor een registratie van de aan Verwerker toe te rekenen beheers- en gebruikershandelingen gerelateerd aan de Verwerking.
- 5.6 De door Verwerker te nemen maatregelen zijn er mede op gericht om onnodige verzameling en verdere Verwerking van Persoonsgegevens te voorkomen.

Artikel 6. Doorgeven Persoonsgegevens

- (i) 6.1 Verwerker mag geen Persoonsgegevens Verwerken of doorgeven aan een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij de Verwerkingsverantwoordelijke voorafgaand aan de Verwerking dit schriftelijk instrueert aan Verwerker. Bij iedere Verwerking buiten de EER kan de Verwerkingsverantwoordelijke om aanvullende veiligheidsmaatregelen vragen en zal op zijn minst verlangen dat:

- i een dergelijk land een passend beschermingsniveau biedt volgende de EU "witte lijst" van landen die adequate gegevensbescherming bieden; of
- ii er Binding Corporate Rules zijn zoals bedoeld in artikel 47 AVG.

Verwerkingsverantwoordelijk is, zelfs wanneer de hiervoor genoemde veiligheidsmaatregelen zijn genomen, niet verplicht om de Verwerking buiten de EER toe te staan.

- 6.2 In het geval van een overdracht van Persoonsgegevens, gaat de Verwerker akkoord met het accepteren van eventuele wijzigingen in deze Overeenkomst die de Verwerkingsverantwoordelijke nodig heeft om te voldoen aan de Wetgeving inzake gegevensbescherming.

Artikel 7. Datalekken

- 7.1 Partijen zullen elkaar informeren ter zake van feiten en omstandigheden waarvan zij redelijkerwijze kunnen verwachten dat deze invloed hebben op de Verwerking van Persoonsgegevens door of namens de andere Partij. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke desgevraagd onverwijld schriftelijk of in persoon informatie verstrekken met betrekking tot de (organisatie van de) beveiliging van Persoonsgegevens (alsook door haar sub-verwerkers) die zijn verkregen door de uitvoering van de Hoofdovereenkomst.
- 7.2 In het geval van een vermoedelijk(e) of daadwerkelijk(e) (i) Datalek of Beveiligingsincident; (ii) schending van beveiligingsmaatregelen; (iii) schending van de geheimhoudingsplicht; (iv) verlies van vertrouwelijke gegevens of (v) een juridisch bindend verzoek tot openbaarmaking van Persoonsgegevens door een handhavingsinstantie, tenzij anderszins verboden, zoals een strafrechtelijk verbod om de vertrouwelijkheid van het onderzoek naar de handhaving te waarborgen, zal Verwerker onverwijld, doch uiterlijk binnen 24 (vierentwintig) uur na de eerste ontdekking van het incident, rapporteren aan Verwerkingsverantwoordelijke.
- 7.3 Kennisgeving van een gebeurtenis zoals genoemd in artikel 6.2 dient schriftelijk en gespecificeerd te gebeuren, voor zover deze informatie bekend of te voorzien is voor Verwerker. Deze kennisgeving dient te voldoen aan hetgeen ter zake over meldingen is geregeld in de geldende privacywet- en regelgeving. Dit impliceert onder meer dat Verwerker in elk geval (indien mogelijk) het volgende aan Verwerkingsverantwoordelijke dient te melden:
- i Tijdstip, datum en plaats van de gebeurtenis;
 - ii de aard en omvang van de bij de gebeurtenis betrokken persoonsgegevens;
 - iii de aard van de gebeurtenis alsmede de (vermeende) oorzaak of oorzaken daarvan;
 - iv de instanties en contactpersonen waarbij meer informatie over de gebeurtenis kan worden verkregen;
 - v de aanbevolen en/of genomen maatregelen om de negatieve gevolgen van de gebeurtenis te beperken;
 - vi een beschrijving van de geconstateerde en vermoedelijke gevolgen van de gebeurtenis voor de Verwerking van de Persoonsgegevens (een impactanalyse);
 - vii de door Verwerker geconstateerde en vermoedelijke directe- en indirecte gevolgen van de gebeurtenis voor de Verwerking van Persoonsgegevens en de continuïteit van de processen van Verwerkingsverantwoordelijke; en
 - viii de door Verwerker reeds getroffen en/of voorgestelde maatregelen om de negatieve gevolgen van de gebeurtenis te verhelpen, en een plan voor het (voor een volgende keer) voorkomen en oplossen van een vergelijkbare gebeurtenis.
- 1.2. Het een en ander hierboven vermeld is verder uitgewerkt in Bijlage 3.
- 7.4 Verwerker zal onmiddellijk, onverwijld, alle redelijkerwijs benodigde maatregelen treffen om (verdere) onbevoegde kennisneming, wijziging, en verstrekking dan wel anderszins onrechtmatige Verwerking te voorkomen of te beperken en een schending van beveiligingsmaatregelen, schending van de geheimhoudingsplicht of verder verlies van vertrouwelijke gegevens te beëindigen en in de toekomst te voorkomen, onverminderd enig recht van Verwerkingsverantwoordelijke op schadevergoeding of andere maatregelen. Deze bepaling is van toepassing op incidenten bij Verwerker en haar eventuele Sub-verwerkers.

- 7.5 Verwerker zal op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke meewerken aan het adequaat informeren van de bevoegde autoriteiten en/of Betrokkene(n) in het geval van een Datalek en/of een ander in artikel 6.2 genoemde gebeurtenis.
- 7.6 Externe communicatie ter zake van een Beveiligingsincident zal uitsluitend gevoerd worden door Verwerkingsverantwoordelijke.
- 7.7 Verwerker verbindt zich ertoe een register bij te houden van Beveiligingsincidenten, met inbegrip van Beveiligingsincidenten die niet de ernst hebben dat zij een melding in de zin van artikel 5.2 van deze Overeenkomst zouden rechtvaardigen.
- 7.8 In Bijlage 3 van deze Overeenkomst zullen nadere maatregelen worden getroffen ter zake van de bestrijding en melding van Beveiligingsincidenten, in overeenstemming met de betreffende wet- en regelgeving en het actuele beleid van de Autoriteit en andere bevoegde toezichthouders. Indien bepalingen in Bijlage 3 afwijkingen bevatten van de bepalingen in dit artikel, zal het bepaalde in Bijlage 3 prevaleren.

Artikel 8. Geheimhouding

- 8.1 Verwerker houdt alle Persoonsgegevens strikt vertrouwelijk en zorgt ervoor, voorafgaand aan de beschikbaarstelling van Persoonsgegevens aan zijn werknemers, Sub-verwerkers of werknemers van Sub-verwerkers, dat deze personen gebonden zijn aan vertrouwelijkheidsvoorwaarden en een geheimhoudingsverklaring hebben getekend.
- 8.2 Verwerker zal de Persoonsgegevens op geen enkele wijze openbaar maken of aan derden ter beschikking stellen, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke daarvoor voorafgaande toestemming heeft verleend of wanneer een wettelijk voorschrift Verwerker verplicht om de Persoonsgegevens te verstrekken.

Artikel 9. Audits

- 9.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om de naleving door Verwerker van deze Overeenkomst, en meer in het bijzonder met betrekking tot de technische en organisatorische maatregelen, te controleren indien hiertoe een redelijke aanleiding bestaat. Een gegronde reden zou een verzoek of aanvraag van de AP omvatten. Verwerkingsverantwoordelijke zal de audit twee weken voor de uitvoering daarvan aankondigen aan Verwerker. Indien er dringende redenen bestaan om de audit uit te voeren, waaronder mede bedoeld ernstige vermoedens dat de technische en organisatorische maatregelen niet in orde zijn, zal de aankondigingstermijn één dag betreffen.
- 9.2 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht een door hem aan te wijzen onafhankelijke IT-auditor of deskundige een audit te laten uitvoeren ten aanzien van de organisatie van Verwerker,

teneinde te doen vaststellen dat Verwerker aan het bepaalde met betrekking tot de bescherming van de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en beveiliging van Persoonsgegevens en vertrouwelijke gegevens zoals omschreven in de Overeenkomst en art. 32 AVG, voldoet.

- 9.3 Verwerker dient Verwerkingsverantwoordelijke en zijn auditors alle redelijke medewerking te verlenen, toegang te verlenen tot zijn verwerkingsfaciliteiten en hulp verlenen met betrekking tot iedere audit.
- 9.4 Verwerker draagt kosten voor iedere audit in geval blijkt dat Verwerker inbreuk maakt op deze Overeenkomst. Indien er geen sprake is van dergelijke inbreuk, draagt Verwerkingsverantwoordelijke alle kosten voor de audit, inclusief de tijd doorgebracht bij de Verwerker.
- 9.5 Verwerker is zich bewust van de zelfstandige bevoegdheid van de Autoriteit Persoonsgegevens en zal deze toezichthouder toegang verstrekken en medewerking verlenen aan een onderzoek met betrekking tot de op grond van deze Overeenkomst verwerkte Persoonsgegevens. Verwerkingsverantwoordelijke begrijpt dat een dergelijk onderzoek in zijn risicosfeer ligt en zal de kosten aan de zijde van Verwerker voor een dergelijk onderzoek dragen, tenzij het onderzoek is gedaan vanwege aan Verwerker toe te rekenen omstandigheden.

Artikel 10. Duur van deze Overeenkomst en gevolgen van de beëindiging

- 10.1 Deze Overeenkomst treedt in werking na ondertekening door beide Partijen en eindigt van rechtswege op het moment dat de Hoofdovereenkomst tussen Partijen eindigt, of, indien dit later is, nadat de laatste Verwerking van Persoonsgegevens heeft plaatsgevonden door Verwerker die verband houdt met de Hoofdovereenkomst. Deze overeenkomst kan niet worden beëindigd of worden herroepen zonder de Hoofdovereenkomst te beëindigen of te herroepen.
- 10.2 Indien en zodra deze Overeenkomst eindigt, zal Verwerker de data met betrekking tot de Persoonsgegevens aan Verwerkingsverantwoordelijke retourneren. Voor zover de Persoonsgegevens zijn opgenomen in een computersysteem of in een andere vorm waardoor deze redelijkerwijs niet kunnen worden teruggegeven, zal Verwerker een kopie van de Persoonsgegevens aan Verwerkingsverantwoordelijke verstrekken en de Persoonsgegevens zoals opgenomen in haar systemen, na ontvangst van een bevestiging van Verwerkingsverantwoordelijke, vernietigen. De kosten voor deze procedure zijn voor Verwerker.
- 10.3 Indien er sprake is van een wettelijke verplichting om de Persoonsgegevens en/of documenten, computerschijven en andere gegevensdragers met daarop de Persoonsgegevens te bewaren voor een bepaalde periode zal Verwerker, in overleg met Verwerkingsverantwoordelijke en tegen de

dan geldende tarieven, de documenten, computerschijven en andere gegevensdragers met daarop de Persoonsgegevens gedurende de betreffende wettelijke periode bewaren.

- 10.4 Na beëindiging van deze Overeenkomst blijven de bepalingen, die naar hun aard bestemd zijn om ook nadien van kracht te blijven, waaronder begrepen de geheimhoudingsverplichting en de vrijwaring, onverminderd van kracht.

Artikel 11. Overige bepalingen

- 11.1 Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 11.2 Geen enkele bepaling van deze Overeenkomst zal worden gewijzigd of aangevuld, tenzij dergelijke wijzigingen of aanvullingen schriftelijk worden toegevoegd met uitdrukkelijke verwijzing naar deze Overeenkomst en ondertekend door beiden Partijen.
- 11.3 In geval van een conflict tussen deze Overeenkomst en de Hoofdovereenkomst, prevaleert deze Overeenkomst. Dit is geen nadere overeenkomst zoals mogelijk bedoeld in de Hoofdovereenkomst.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

- 12.1 Partijen zijn ieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen handelen.
- 12.2 De in de Hoofdovereenkomst overeengekomen aansprakelijkheidsbepalingen zijn van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Verwerkingsovereenkomst.
- 12.3 In afwijking van lid 2 van dit artikel, indien en voor zover een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete rechtstreeks voortvloeit uit:
- i) een toerekenbare tekortkoming door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Sub-verwerkers in de nakoming van zijn verplichtingen onder deze Verwerkingsovereenkomst; of
 - ii) een schending door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Sub-verwerkers van de toepasselijke wetgeving op het gebied van verwerking van Persoonsgegevens;
- dan is deze tekortkomende Partij aansprakelijk jegens de andere Partij voor het bedrag tot een maximum van EUR 10.000.000,- (tien miljoen euro) per boete.
- 12.4 Voor zover Partijen hoofdelijk aansprakelijk zijn jegens derden, waaronder begrepen de Betrokkene, of gezamenlijk een boete opgelegd krijgen door een toezichthoudende autoriteit, zijn zij jegens elkaar, ieder voor het gedeelte van de schuld dat hem in hun onderlinge verhouding aangaat, verplicht in de schuld en kosten bij te dragen, tenzij de AVG anders bepaalt in welk geval de AVG prevaleert.
- 12.5 Iedere beperking van aansprakelijkheid komt voor de schendende Partij te vervallen voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van de schendende Partij.

- 12.6. Partijen dragen zorg voor afdoende verzekeringsdekking van de aansprakelijkheid en zullen op verzoek een certificaat van deze verzekering overleggen.

Aldus overeengekomen, in tweevoud vastgelegd en ondertekend door:

Verwerkingsverantwoordelijke

Verwerker

Naam:

Functie:

Datum: --.....

Plaats:

Naam:

Functie:

Datum: --.....

Plaats:

Bijlage 1 bij Verwerkersovereenkomst: Beschrijving Verwerkingen Persoonsgegevens

[deze Bijlage dient nader door Partijen ingevuld te worden. Partijen houden deze Bijlage actueel.]

1. TE VERWERKEN (PERSOONS)GEGEVENS

[...]

De categorieën Betrokkenen zijn; ...

2. DOELEINDE(N) VERWERKING

De activiteiten in het kader waarvan Persoonsgegevens worden Verwerkt; [...]

3. BESCHRIJVING VERWERKING(EN) EN MIDDELEN

Verwerker zal de hiervoor genoemde Persoonsgegevens Verwerken in verband met de activiteiten die zij onderneemt ter uitvoering van de Hoofdovereenkomst. Verwerker zal dat doen met de volgende middelen:

[omschrijving werkwijze, wijze waarop toegang tot de Persoonsgegevens worden verstrekt aan medewerkers, welke autorisatie nodig is, omschrijving van de beveiligingswaarborgen zoals het inlogproces]

4. BEWAARTERMIJN

Verwerker zal de Persoonsgegevens bewaren voor de duur aangegeven door de Verwerkingsverantwoordelijke zijnde [...], maar niet langer dan de duur van de Hoofdovereenkomst. Dit kan ook voor een langere termijn indien dit op basis van wet- en/of regelgeving is vereist of indien Partijen dit expliciet schriftelijk overeenkomen, tegen de dan geldende tarieven. Na de overeengekomen bewaartermijn zal Verwerker de Persoonsgegevens aan Verwerkingsverantwoordelijke, op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke, retourneren en op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke de Persoonsgegevens zodanig bewerken dat deze gegevens niet meer herleidbaar zijn naar een persoon.

5. SUB-VERWERKERS

De thans door Verwerker ingeschakelde Sub-verwerkers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Hoofdovereenkomst worden hieronder weergegeven:

Naam Sub-Verwerker	Dienstverlening	Mate Verwerking	Plaats/land Verwerking

6. HANDELINGEN MEDEWERKERS VERWERKER

De handelingen die de medewerkers van de Verwerker mogen verrichten met betrekking tot de Persoonsgegevens zijn: [...]

Hieronder staan de personen/functiegroepen die toegang hebben tot bepaalde Persoonsgegevens en daarachter staat vermeld welke Verwerkingen zij ten aanzien van de Persoonsgegevens mogen uitvoeren:

Functie(groep)	Categorie Persoonsgegevens	Type Verwerking (beheer, backup, conversie, reproductie storingen)
Systeembeheerder		

7. HANDELINGEN MEDEWERKERS VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

Verwerkingsverantwoordelijke heeft de hieronder genoemde personen aangewezen, die bevoegd zijn tot het verstrekken van opdrachten en het geven van instructies aan Verwerker. Opdrachten betreffende de terbeschikkingstelling van Persoonsgegevens aan derden, worden uitsluitend gedaan door de volgende personen:

Naam	Functie	E-mailadres	Telefoonnummer	Afdeling	Bevoegdheden*

*Bij bevoegdheden dient bijvoorbeeld ingevuld te worden tekenbevoegdheid, accountbeheer, coördinatie, projectleiding etc.

De hieronder genoemde personen zijn door Verwerkingsverantwoordelijke aangewezen als contactpersonen:

Naam	Functie	E-mailadres	Telefoonnummer	Afdeling	Bevoegdheden*

Bijlage 2 bij Verwerkersovereenkomst: Beveiligingsmaatregelen

De technische en organisatorische beveiligingsprocedures en maatregelen zullen voldoen aan de toepasselijke en algemeen aanvaarde beveiligingsstandaarden. Belangrijk onderdeel van deze procedures is de verdere doorvoering van relevante maatregelen uit de ISO 27001 en 27002 norm of hun equivalent uit de NEN normering.

De door Verwerker te nemen beveiligingsmaatregelen zijn de volgende (deze lijst is niet uitputtend):

- Geïmplementeerd beveiligingsbeleid waaronder bedoeld [...] en het periodiek updaten en implementeren van het ge-update beveiligingsbeleid;
- Geïmplementeerde gedragscode waaronder mede bedoeld de gedragscode [...];
- Geheimhoudingsverplichtingen in arbeidscontracten van medewerkers, ingehuurd personeel of andere onder het gezag van de Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker;
- Veilige wijze voor het opslaan van gegevensbestanden, zoals [...];
- Logische toegangscontroles door middel van kennis, zoals password of persoonlijke toegangscode;
- Fysieke toegangscontroles door middel van fysieke toegangsmiddelen, zoals een beveiligingspas en [...];
- Controleren van toegekende rechten zoals [...];
- Logging en controle van toegang tot het systeem (waaronder begrepen het controleren op tekenen van onrechtmatige toegang tot de Persoonsgegevens);
- Herstelprocedures zoals [...];
- Encryptie van Persoonsgegevens tijdens elektronische overdracht naar externe partijen;
- Voldoen van allen onder het gezag van Verwerkingsverantwoordelijk en Verwerker aan de geheimhoudingsbepaling van deze Overeenkomst;
- Uitvoeren van Penetratie testen op de geboden dienst;
- Gebruik firewalls en compartimentering van infrastructuur met beveiligingszones;

[toevoeging door Partijen met betrekking tot beveiligingsmaatregelen]

Bijlage 3 bij Verwerkersovereenkomst: Procedure meldplicht Datalekken

- **[Nader in te vullen]**. In deze Bijlage moeten de afspraken over hoe Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke gaat informeren nader worden gespecificeerd. Partijen houden deze Bijlage actueel.]

1. HET MELDEN VAN EEN DATALEK

Indien zich een Beveiligingsincident voordoet ter zake van Persoonsgegevens welke door Verwerker worden beheerd en gebruikt, welke dient te worden gekwalificeerd als een Datalek waarvoor een meldingsplicht geldt, is het van belang dat Verwerker onverwijld en zo snel mogelijk na het ontdekken van een Beveiligingsincident contact opneemt met de Verwerkingsverantwoordelijke. Partijen zullen de volgende procedure hanteren:

- 1) In geval van een Beveiligingsincident dient Verwerker dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 (vierentwintig) uur na de constatering van het incident te melden aan de Verwerkingsverantwoordelijke.
- 2) Communicatie met de Autoriteit persoonsgegevens dan wel met betrokkenen, derden of de pers zullen uitsluitend plaatsvinden na onderling overleg.
- 3) Partijen hanteren bijgevoegd model in geval van een Beveiligingsincident. Dit model wordt ingevuld door een zogeheten incident response team dat door Partijen binnen wordt ingesteld binnen 30 (dertig) uur na ontdekken van het incident. Dit team beoordeelt of het Beveiligingsincident dient te leiden tot een melding en besluit over de te nemen beveiligingsmaatregelen om verspreiding van Persoonsgegevens zoveel mogelijk te beperken.
- 4) Verwerker zal het incident response team alle informatie ter beschikking stellen die benodigd is om de aard, omvang en oorzaak van het incident te kunnen bepalen.

2. MELDEN VAN BEVEILIGINGSINCIDENT DOOR VERWERKER AAN VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

Voor het melden van een Beveiligingsincident/Datalek als bedoeld in artikel 7 van deze Overeenkomst kan contact opgenomen worden met de volgende medewerkers van de Verwerkingsverantwoordelijke:

Naam	Functie	E-mailadres	Telefoonnummer	Afdeling

PROCEDURE MELDEN AAN DE AUTORITEIT PERSOONSGEGEVENS

Het melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens gebeurt uitsluitend door de [Verwerkingsverantwoordelijke/Verwerker/Anders]. Bij de beslissing of een gebeurtenis gemeld dient te worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel aan de betrokkenen, kan het volgende schema gevolgd worden. Indien er 'ja' geantwoord kan worden op de vraag in onderstaand figuur, dient u de pijl te volgen naar de volgende stap:



Indien een melding gedaan dient te worden bij de Autoriteit persoonsgegevens dient eerst contact opgenomen te worden met [naam en functie] binnen de organisatie. Dit kan op [telefoonnummer] en [e-mailadres]. Indien [naam] niet te bereiken is, dient contact opgenomen te worden met [naam en functie] binnen de organisatie. Dit kan op [telefoonnummer] en [e-mailadres]. Houdt er rekening mee dat binnen 72 uur na het ontdekken van het datalek gemeld dient te worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. [hoofd informatieveiligheid/privacy officer] en de functionaris gegevensbescherming kunnen een datalek melden via het meldloket datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens via <https://datalekken.autoriteitpersoonsgegevens.nl/actionpage?0>

Het telefoonnummer van de Autoriteit persoonsgegevens is 0900 - 2001 201.

De Autoriteit Persoonsgegevens zal na het melden van een datalek een ontvangstbevestiging sturen. Alleen indien de melding daartoe aanleiding geeft zal de AP contact opnemen.

Bij het melden van het Beveiligingsincident aan de Autoriteit Persoonsgegevens dient gebruikt gemaakt te worden van het model op de volgende bladzijde.

Model meldingsformulier

Op [datum] is door [...] geconstateerd dat zich in een beveiligingsincident heeft voorgedaan ter zake van de database/applicatie welke wordt gehost op [...] te [...].

Het incident heeft betrekking op [beschrijving context] waarin de navolgende data zijn opgenomen. De navolgende persoonlijke data zijn mogelijk gecompromitteerd:

.....

.....

.....

.....

(Hierbij dient de aard van de gegevens te worden benoemd: met name bijzondere gegevens, of gegevens van gevoelige aard, waaronder toegangs- of identificatiegegevens, financiële gegevens of leerprestaties)

De Verantwoordelijk(en) is/zijn op [datum en tijdstip] geïnformeerd over het Beveiligingsincident.

De navolgende beveiligingsmaatregelen zijn genomen om verdere verspreiding van data te voorkomen en de database op een hoger niveau te beveiligen:

.....

.....

.....

.....

Partijen hebben een incident respons team geformeerd waarin de navolgende personen namens Partijen zitting hebben. Het incident response team opereert onder verantwoordelijkheid van de daartoe aangewezen verantwoordelijke die tevens de communicatie naar de Autoriteit Persoonsgegevens verzorgt.

.....

.....

[redacted]
[redacted]

[redacted]
[redacted]

[naam en functie] [telefoonnummer en e-mailadres] is aangewezen om nadere informatie te verstrekken over het Datalek.

Bijlage 12 Inschrijving Leverancier