



**De Haagse
Scholen**

Modelovereenkomst gebaseerd op ARBIT-2018

voor een

geïntegreerde e-HRM personeels- en salarisapplicatie

Kenmerk overeenkomst: 2021-AM-EA-218

Kenmerk EA DHS: EA-0024

Versie: DEF

INHOUDSOPGAVE

DE ONDERGETEKENDEN:	3
OVERWEGENDE DAT:	3
DOELSTELLING OPDRACHTGEVER	3
VERLOOP VAN DE AANBESTEDING	4
KOMEN OVEREEN:	5
ARTIKEL 1 BEGRIPPEN	5
ARTIKEL 2 VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST	5
ARTIKEL 3 CONTACTPERSONEN EN RAPPORTAGE	6
ARTIKEL 4 INWERKINGTREDING EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST	6
ARTIKEL 5 AFLEVERING EN OPLEVERING	6
ARTIKEL 6 ACCEPTATIE	7
ARTIKEL 7 VERGOEDING	8
ARTIKEL 8 ESCROW	8
ARTIKEL 9 NIETIGHEID BEPALINGEN	8
ARTIKEL 10 FACTURERING, VERSCHULDIGHEID EN BETALING	9
ARTIKEL 11 ALGEMENE EN BIJZONDERE VOORWAARDEN	9
ONDERTEKENING:	10
BIJLAGE I SERVICE LEVEL AGREEMENT	11
BIJLAGE II LICENTIEOVEREENKOMST	12
BIJLAGE III (LICENTIE)VOORWAARDEN	13
BIJLAGE IV CONTACTPERSONEN	14
BIJLAGE V ACCEPTATIEPROCEDURE	15

DE ONDERGETEKENDEN:

1. Stichting De Haagse Scholen, gevestigd te 's-Gravenhage (2521 EN), aan het Johanna Westerdijkplein 1 en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27308764, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer W. Hendricks, Voorzitter College van Bestuur, hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. [Volledige naam en rechtsvorm contractant], (statutair) gevestigd te [Plaats] ([postcode]), aan [Adres] en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer [KvK-nummer] te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de [heer/ mevrouw] [initialen] [achternaam], [functie], hierna te noemen: Wederpartij,

Hierna gezamenlijk te noemen: Partijen.

OVERWEGENDE DAT:

DOELSTELLING OPDRACHTGEVER

- a. Opdrachtgever verantwoordelijk is voor het verzorgen van openbaar basis- en speciaal onderwijs aan leerlingen;
- b. Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan een geïntegreerde e-HRM personeels- en salarisapplicatie. De geïntegreerde e-HRM personeels- en salarisapplicatie dient bij te dragen aan de realisatie van de volgende doelstellingen:
 - De geïntegreerde e-HRM personeels- en salarisapplicatie (hierna e-HRM systeem) voldoet aan de gestelde eisen en biedt de mogelijkheid om in te spelen op toekomstige ontwikkelingen. Dat wil zeggen dat het e-HRM systeem en de Overeenkomst dienen mee te kunnen bewegen met (eventuele) veranderingen die gedurende de looptijd mogelijkerwijs kunnen plaatsvinden. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan het afstoten van schoollocaties, het samenvoegen van schoollocaties of een veranderende behoefte die aanbestedende dienst op dit moment nog niet kan voorzien;
 - Het creëren van een effectiever (doet de goede dingen), efficiënter (doet de dingen goed) en beheersbaarder HRM applicatielandschap, waardoor de HR keten van de aanbestedende dienst zich de komende jaren kan ontwikkelen in de richting van een professionelere en servicegerichte organisatie en meer ruimte ontstaat voor advisering en ondersteuning richting de scholen. Hier verstaat de aanbestedende dienst verder onder meer onder:
 - Het standaardiseren en uniformeren van de HR(M) processen en procedures (op basis van best practices);

- Het waar mogelijk digitaliseren van (de workflow van) de HR(M) processen en procedures waardoor de doorlooptijd van de afhandeling wordt verkort en het aantal fouten kan worden teruggebracht

De aanbestedende dienst is van mening dat een dergelijk HRM applicatielandschap tot stand komt door functionaliteiten die in aard en gegevensgebruik met elkaar overeenkomen of die een logische relatie met elkaar hebben (keten) zo veel mogelijk door één applicatie worden ondersteund. Voorts is de aanbestedende dienst van mening dat:

- de invoer van dezelfde (persoons)gegevens in meerdere applicaties zo veel mogelijk wordt verminderd (efficiënter);
 - dat invoer en mutatie zo veel mogelijk plaatsvinden bij de bron;
 - dat beslissingsbevoegdheid zo laag mogelijk belegd wordt in het kader van eigenaarschap;
 - dat de managementstructuur helder dient te zijn aan de voorkant (wie heeft welke verantwoordelijkheden, bevoegdheden en wie kan welke rechten toe kennen, etc.);
 - dat maatwerk en zelf ontwikkelen zo veel mogelijk wordt geminimaliseerd;
 - Het beschikbaar stellen van een optimaal, intuïtief en klantvriendelijk e-HRM systeem aan alle gebruikers (van HRM-, en PSA medewerker, tot beheerders en management (via MSS) en medewerkers (via ESS)). Waarbij men kan werken met een overzichtelijke navigatie en workflow, de applicatie consistent (herkenbaarheid werking/ functionaliteit/ 1 portaal/ 1 loket) en informatief is (actuele en toegesneden informatie, signaalfuncties om gebruikers te attenderen op een toekomstige of benodigde actie, etc).
- in verband waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst met Wederpartij aangaat.

VERLOOP VAN DE AANBESTEDING

- c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a en b is overwogen, tot een aanbesteding van een hierna e-HRM systeem, door middel van een openbare Europese aanbestedingsprocedure met kenmerk EA-0024, is overgegaan;
- d. Op [datum] door of namens Opdrachtgever een aankondiging naar het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (hierna te noemen: Publicatieblad) is verzonden en dat deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer S-[nummer];
- e. De hierop uitgebrachte inschrijving aansluit bij de gestelde eisen en wensen uit het beschrijvend document (ook wel Bestek) zoals door Opdrachtgever kenbaar is gemaakt;
- f. Wederpartij in staat is het gewenste e-HRM systeem te leveren zoals Opdrachtgever dit eist en wenst;
- g. Opdrachtgever de inschrijving van Wederpartij als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft beoordeeld;
- h. Opdrachtgever de Opdracht op [datum] heeft gegund aan Wederpartij;
- i. Ondergetekenden de voorwaarden waaronder e-HRM systeem wordt geleverd wensen vast te leggen in een Overeenkomst.

KOMEN OVEREEN:

ARTIKEL 1 BEGRIPPEN

- 1.1 In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (hierna: Voorwaarden).

ARTIKEL 2 VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST

- 2.1 Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst waarbij Wederpartij zich tegen de in Artikel 7 bedoelde Vergoeding verbindt tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in het Bestek, die in hoofdlijnen bestaat uit:
- Het verschaffen van de gebruiksrechten op de Programmatuur;
 - Het verzorgen van de Implementatie;
 - Het ontwikkelen, realiseren, onderhouden en beheren van alle koppelingen/ interfaces;
 - Het migreren van gegevens- en bestanden;
 - Het verschaffen van trainingen;
 - Het uitvoeren van Onderhoud op de Programmatuur;
 - Up-to-date houden van de Programmatuur;
 - Het verlenen van ondersteuning tijdens Werkdagen aan medewerkers van Opdrachtgever;
- één en ander conform het gestelde in paragraaf 4.2.2 van het beschrijvend document met kenmerk EA-0024, teneinde Opdrachtgever in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken.
- 2.2 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde (1 is eerder dan 2):
1. Onderhavige Overeenkomst;
 2. Het verslag van het verificatiegesprek met kenmerk EA-0024 d.d. [datum]. Het verslag van het verificatiegesprek is reeds in het bezit van beide Partijen;
 3. De Nota('s) van Inlichtingen met kenmerk EA-0024 d.d. [datum]. De Nota('s) van Inlichtingen zijn reeds in het bezit van beide Partijen;
 4. Het beschrijvend document inclusief Bijlagen met kenmerk EA-0024. Het beschrijvend document inclusief bijlagen is reeds in het bezit van beide Partijen;
 5. Service Level Agreement (hierna te noemen: SLA). De SLA is opgenomen als Bijlage I van deze Overeenkomst;
 6. De door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte inschrijving d.d. [datum] met kenmerk [kenmerk]. De inschrijving is reeds in het bezit van beide Partijen;
 7. De Licentieovereenkomst Wederpartij. De licentieovereenkomst is opgenomen als Bijlage II van deze Overeenkomst;
 8. De Licentievoorwaarden Wederpartij. De licentievoorwaarden zijn opgenomen als Bijlage III van deze Overeenkomst.

- 2.3 Opdrachtgever kan besluiten de Overeenkomst uit te breiden, zodat het e-HRM systeem ook de CAO Kinder Opvang (KO) faciliteert zoals omschreven in paragraaf 4.2.2 van het Bestek. Opdrachtgever is hier niet toe verplicht. Indien Opdrachtgever besluit de optie als genoemd in onderhavig artikel te lichten, dan gelden hiervoor de prijzen/ tarieven zoals ingediend door Wederpartij in het Prijzenblad met kenmerk EA-0024. Opdrachtgever is niet verplicht om de optie af te nemen.

ARTIKEL 3 CONTACTPERSONEN EN RAPPORTAGE

- 3.1 De personen die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhouden zijn opgesomd in de Bijlage IV Contactpersonen.
- 3.2 Wederpartij rapporteert over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst conform het gestelde in het beschrijvend document.

ARTIKEL 4 INWERKINGTREDING EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 4.1 De Overeenkomst treedt in werking op het moment waarop deze door beide Partijen is ondertekend.
- 4.2 De Overeenkomst heeft een implementatieperiode die eindigt wanneer het e-HRM systeem als overeengekomen volledig is geaccepteerd uiterlijk 1 januari 2023 conform de, voorafgaand aan de implementatie, afgestemde en overeengekomen Acceptatieprocedure (zie Bijlage V).
- 4.3 De looptijd van de Overeenkomst heeft na volledige Acceptatie een initiële looptijd van vier (4) jaar.
- 4.4 Opdrachtgever kan de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden vijf (5) maal met twee (2) jaar verlengen. Indien Opdrachtgever van dit recht gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de in artikel 4.3 bedoelde looptijd schriftelijk mededeling aan Wederpartij, bij uitblijven daarvan wordt de Overeenkomst automatisch verlengd.
- 4.5 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van deze Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van deze Overeenkomst bestaan. De beëindiging van deze Overeenkomst ontslaat Partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, overname, toepasselijk recht en bevoegde rechter.

ARTIKEL 5 AFLEVERING EN OPLEVERING

- 5.1 De levering van Prestaties geschiedt op basis van een implementatieplan dat door Partijen in onderling overleg is afgestemd en is goedgekeurd door Opdrachtgever. Dit implementatieplan omvat in ieder geval een tijdschema dat is gebaseerd op de in het beschrijvend document opgenomen data en te leveren (onderdelen van de) Prestaties en de door Wederpartij in diens implementatieplan en overige inhoud van diens inschrijving opgenomen waarborgen en maatregelen ten behoeve van de planning.

- 5.2 De volgende in het tijdschema, waarnaar in lid 1 van dit artikel wordt verwezen, opgenomen datum geldt als Fatale termijn: per 1 januari 2023 is het e-HRM systeem als overeen-gekomen volledig geaccepteerd en succesvol geïmplementeerd in de gehele organisatie.
- 5.3 Indien Wederpartij niet in staat is of voorziet dat hij niet (of slechts met ernstige vertraging) in staat zal zijn om (een bepaald onderdeel van) de Programmatuur en/ of het overeen-gekomen e-HRM systeem op te leveren en/ of te Ontwikkelen overeenkomstig deze Overeenkomst en/ of het beschrijvend document en/ of diens inschrijving en/ of het implementatieplan als genoemd in lid 1 van dit artikel, dan zal Wederpartij Opdrachtgever hier onmiddellijk over in kennis stellen.
- In dat geval zullen Partijen overleg plegen over de gevolgen daarvan. Dit overleg laat het recht van Opdrachtgever uit de Overeenkomst onverlet, waaronder maar niet beperkt tot het recht om deze Overeenkomst te ontbinden.

ARTIKEL 6 ACCEPTATIE

- 6.1 Zo spoedig mogelijk na de technische implementatie (van een onderdeel) zullen Partijen overgaan tot het uitvoeren van de Acceptatietest ten aanzien van de afgeleverde, geïnstalleerde en geïmplementeerde (onderdelen van de) Prestaties.
- 6.2 De Acceptatietest vindt plaats op basis van een door beide Partijen in overleg afgestemd en door Opdrachtgever goedgekeurd testplan, acceptatieplan en acceptatiecriteria, nadat Partijen zich al dan niet door middel van diverse testen hebben overtuigd van de correcte werking van (onderdelen van het) e-HRM systeem. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voor eigen rekening een attack- en penetratietest uit te laten voeren door een daartoe gecertificeerd bedrijf. Wederpartij dient hiertoe kosteloos haar volle medewerking aan te verlenen. De Acceptatietest en overige testen geschieden conform het tijdschema als opgenomen in het implementatieplan en omvatten de (onderdelen van de) Prestaties en resultaten daarvan overeenkomstig het gestelde in het implementatieplan, het beschrijvend document met kenmerk EA-0024 en de inschrijving van Wederpartij met kenmerk [kenmerk] d.d. [datum].
- 6.3 Tijdens de Acceptatietest zal Wederpartij de Opdrachtgever op diens verzoek kosteloos assisteren en alle benodigde medewerking verlenen.
- 6.4 Binnen dertig (30) Werkdagen nadat een Acceptatietest heeft plaatsgevonden, stuurt Opdrachtgever de Wederpartij een van een dagtekening voorzien verslag van de Acceptatie-test toe. In dit verslag zal Opdrachtgever aangeven of hij de (onderdelen van de) Prestaties al dan niet Accepteert.
- 6.5 Indien Opdrachtgever de Prestatie accepteert ondanks de aanwezigheid van één of meer Gebreken, hoeft Opdrachtgever enkel de Vergoeding, zoals benoemd het Prijzenblad van Wederpartij als bijlage van diens Inschrijving met kenmerk [kenmerk] d.d. [datum], te betalen voor die onderdelen van de Prestaties die zijn geaccepteerd, totdat de Gebreken zijn hersteld. Indien uit de Vergoeding geen concrete bedragen voor die onderdelen van de Prestaties zijn af te leiden, geldt een korting van 20% per onderdeel op de totale Vergoeding zoals afgegeven in het Prijzenblad van Wederpartij.

ARTIKEL 7 VERGOEDING

- 7.1 De Vergoeding die in het kader van deze Overeenkomst gelden, zijn vastgelegd in het Prijzenblad van Wederpartij als bijlage van diens inschrijving met kenmerk [kenmerk] d.d. [datum].
- 7.2 Indien Wederpartij zijn verbintenissen voortvloeiend uit deze Overeenkomst onvoldoende of niet (behoorlijk) is nagekomen, heeft Opdrachtgever het recht om de betaling op te schorten.
- 7.3 De Prijzen (uitgezonderd de Vergoeding voor implementatie) kunnen na 31 december 2024 éénmaal per 1 januari worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het 'CBS-prijsindexcijfer 'Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen', voor de categorie 'M-N Zakelijk dienstverlening'. Zie ook: [StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers \(2010=100\) \(cbs.nl\)](#)'. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand augustus gehanteerd, waarbij het deze wordt gesteld op 100%.
- 7.4 Indien (onderdelen van) de overeengekomen Prestatie als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Wederpartij niet op de overeengekomen datum (1 januari 2023) is Op- c.q. Afgeleverd, wordt een bedrag van € 1.000 (zegge duizend euro) gekort op de Vergoeding voor de implementatie voor elke dag dat de vertraging in de Op- c.q. Aflevering voortduurt, tot een maximum van €25.000 (zegge vijfentwintigduizend euro).
- 7.5 Indien (onderdelen van) de overeengekomen Prestatie worden afgekeurd, wordt een bedrag van € 500 (zegge vijfhonderd euro) gekort op de Vergoeding voor de implementatie voor elke dag dat herstel van de geconstateerde Gebreken uitblijft, tot een maximum van €15.000 (zegge vijftienduizend euro).
- 7.6 Indien (onderdelen van) de overeengekomen Prestatie tijdens de looptijd van de Overeenkomst niet voldoen aan de overeengekomen Service levels (zie Bijlage I), vindt tevens korting plaats op de maandelijks in rekening te brengen Vergoeding voor beheer en onderhoud (zie Prijzenblad met kenmerk EA-0024, werkblad 'Structurele kosten') overeenkomstig onderstaande tabel:

Wat	Korting
<i>Niet voldoen 1 Service Level</i>	5% per maand
<i>Niet voldoen 2 Service levels</i>	10% per maand
<i>Niet voldoen 3 Service levels</i>	15% per maand
<i>Niet voldoen 4 Service levels</i>	25% per maand
<i>Niet voldoen 5 Service levels of meer</i>	50% per maand

ARTIKEL 8 ESCROW

- 8.1 Wederpartij is verplicht om steeds de laatste versie van de Broncode op te slaan en de beschikbaarheid te garanderen op een zodanige wijze dat Opdrachtgever in geval van ontbinding conform artikel 30 van de ARBIT-2018, in staat is de Broncode te verkrijgen.

ARTIKEL 9 NIETIGHEID BEPALINGEN

- 9.1 Indien een bepaling uit de Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst van kracht.

Partijen zijn verplicht de nietige of vernietigde bepaling te vervangen door een andere bepaling, die de aard en de inhoud van de oorspronkelijke bepaling zo veel mogelijk benadert.

- 9.2 Aanpassingen van de Overeenkomst op grond van het gestelde in dit artikel en op grond van regelgeving zullen over en weer niet tot schadeplichtigheid kunnen leiden voor Partijen.

ARTIKEL 10 FACTURERING, VERSCHULDIGHEID EN BETALING

- 10.1 De Vergoeding voor de implementatie (zie Prijzenblad met kenmerk EA-0024, werkblad 'Incidentele kosten') kan als volgt worden gefactureerd:
- 10% na wederzijdse ondertekening van onderhavige Overeenkomst;
 - 20% na Acceptatie conversie en bij start schaduwdraaien;
 - 20% na Acceptatie selfservice processen;
 - 30% na Acceptatie 1^e productie run januari 2023;
 - 20% bij verlenen van decharge, met in achtneming van het gestelde in artikel 6.
- 10.2 De Licentiekosten (zie Prijzenblad met kenmerk EA-0024, werkblad 'Structurele kosten') zijn pas verschuldigd na volledige Acceptatie van de Prestatie en op zijn vroegst vanaf 1 januari 2023, met inachtneming van het gestelde in artikel 6 en worden door Wederpartij maandelijks in rekening gebracht, conform en gebaseerd op de in cel I6/ I7 genoemde All-in tarieven (exclusief BTW) per medewerker per run. In de factuur dient duidelijk inzichtelijk opgenomen te zijn hoeveel runs er in die betreffende maand worden gefactureerd, uit hoeveel medewerkers elke run bestaat en wat de prijs per medewerker per run is.
- 10.3 De kosten voor beheer en onderhoud (zie Prijzenblad met kenmerk EA-0024, werkblad 'Structurele kosten') zijn pas verschuldigd na volledige Acceptatie van de Prestatie en op zijn vroegst vanaf 1 januari 2023, met inachtneming van het gestelde in artikel 6 en worden door Wederpartij maandelijks in rekening gebracht.
- 10.4 Facturatie van extra kosten, anders dan zoals vastgelegd in het Prijzenblad van Wederpartij als bijlage van diens inschrijving met kenmerk [kenmerk] d.d. [datum], is niet mogelijk tenzij Opdrachtgever daar vooraf schriftelijke toestemming voor heeft gegeven. Aan extra kosten ligt altijd een offerte ten grondslag.
- 10.5 In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 14.2 ARBIT zendt Wederpartij de factuur met vermelding van de gegevens als bedoeld in artikel 10.1 aan:
crediteuren@dehaagescholen.nl.

ARTIKEL 11 ALGEMENE EN BIJZONDERE VOORWAARDEN

- 11.1 De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, is uitgesloten, deze worden door Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 11.2 In afwijking van artikel 11.1 en onverminderd het bepaalde in artikel 2.2, zijn tevens de licentieovereenkomst en licentievoorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden van toepassing indien en voor zover:
- de toepasselijkheid daarvan niet in het beschrijvend document is uitgesloten;

- deze niet in strijd zijn met het gestelde in het beschrijvend document;
- Wederpartij (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de inschrijving is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en;
- het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en;
- Wederpartij kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaard.

11.3 De voor het gebruik van de Prestatie vereiste acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld bij "shrink-wrap"- en "click-wrap" licenties, bindt Opdrachtgever niet. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties niet leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik.

11.4 Een exemplaar van de licentievoorwaarden is bij de Overeenkomst gevoegd.

ONDERTEKENING:

Aldus op de laatste van de twee hieronder genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend:

Namens Stichting De Haagse Scholen,

Namens [contractant]

.....
Naam: W. Hendricks

Functie: Voorzitter College van Bestuur

Plaats: Den Haag

.....
Naam: [Naam]

Functie: [functie]

Plaats: [Plaats]

Datum:

Datum:

BIJLAGE I SERVICE LEVEL AGREEMENT

[Invoegen SLA]

In de SLA dienen de onderstaande Begrippen uit artikel 68 ARBIT te worden behandeld, gebruikt en gehanteerd door Wederpartij :

- **Correctief Onderhoud:** het opsporen en herstellen door Wederpartij van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Wederpartij anderszins bekend zijn geworden.
- **Functiehersteltijd:** de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Wederpartij wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.
- **Innovatief Onderhoud:** het beschikbaar stellen door Wederpartij aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie.
- **Preventief Onderhoud:** het treffen van maatregelen door Wederpartij ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.
- **Reactietijd:** de tijd waarbinnen Personeel van Wederpartij op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.
- **Service levels:** ten aanzien van de uitvoering van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst vastgelegde eisen, zoals Reactie- en Functiehersteltijden.
- **Service-uren:** uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode.
- **Storing:** een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.

BIJLAGE II LICENTIEOVEREENKOMST

[Invoegen licentieovereenkomst]

BIJLAGE III (LICENTIE)VOORWAARDEN

[Invoegen licentievoorwaarden]

BIJLAGE IV CONTACTPERSONEN

Namens Opdrachtgever is:

- De [functie] thans [Naam] is bevoegd Opdrachtgever te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst.
- De [functie] thans [Naam] zal namens Opdrachtgever optreden als strategisch contactpersoon.

Namens Wederpartij is:

- De [functie] thans [Naam] is bevoegd Wederpartij te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst;
- De [functie] thans [Naam] zal namens Wederpartij optreden als strategisch contactpersoon;
- De [functie] thans [Naam] zal namens Wederpartij optreden als tactisch en operationeel contactpersoon op het gebied van functioneel beheer;
- De [functie] thans [Naam] zal namens Wederpartij optreden als tactisch en operationeel contactpersoon op het gebied van personeelssalarisadministratie;
- De [functie] thans [Naam] zal namens Wederpartij optreden als tactisch en operationeel contactpersoon op het gebied van HRM.

BIJLAGE V ACCEPTATIEPROCEDURE

[invoegen de, tijdens de implementatie afgestemde en overeengekomen, Acceptatieprocedure]