

BIJLAGE 9
CONCEPT OVEREENKOMST
SIEM/SOC DIENSTVERLENING

WERKBEDRIJF ATLANT DE PEEL h.o.d.n.
SENZER

-

XXXXX

INHOUDSOPGAVE

Pagina

ARTIKEL 1, BEGRIPPEN	3
ARTIKEL 2, ONDERWERP VAN DE OVEREENKOMST	4
ARTIKEL 3, OPDRACHTVERSTREKKING EN AANVAARDING	4
ARTIKEL 4, DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST	4
ARTIKEL 5, DIENSTVERLENING.....	5
ARTIKEL 6, LOGDATA EN EVENT-DATA	7
ARTIKEL 7, INFORMATIEBEVEILIGING	7
ARTIKEL 8, MEDEWERKERS	8
ARTIKEL 9, SLA	8
ARTIKEL 11, DIENSTVERLENINGSPLAN.....	9
ARTIKEL 12, COMMUNICATIE EN EVALUATIE	9
ARTIKEL 13, OVERIGE VERPLICHTINGEN	10
ARTIKEL 14, CONTROLE	10
ARTIKEL 15, KLACHTENREGELING	11
ARTIKEL 16, PRIJZEN	11
ARTIKEL 17, FACTURERING	12
ARTIKEL 18, BETALINGSVOORWAARDEN	12
ARTIKEL 19, GEHEIMHOUDING	12
ARTIKEL 17, AANSPRAKELIJKHEID	13
ARTIKEL 18, TOEPASSELIJKE VOORWAARDEN EN GESCHILLEN	14
BIJLAGE 1 PRIJZEN.....	14
BIJLAGE 2 DIENSTVERLENINGSPLAN.....	16
BIJLAGE 3 BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING	17
BIJLAGE 4 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN OPDRACHTGEVER	18

Senzer:

XXXX

DE ONDERGETEKENDEN

1. Het openbaar lichaam **Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer**, gevestigd en kantoorhoudend te 5705 AX Helmond aan het Montgomeryplein 6, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, mevrouw A.E.W. van Limpt, hierna te noemen "**Opdrachtgever**";
2. XXX, gevestigd en kantoorhoudend te aan de, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar, de heer/mevrouw, hierna te noemen "**Opdrachtnemer**";

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen "**Partijen**" of afzonderlijk te noemen "**Partij**",

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

- A. Opdrachtgever wenst de dienst SIEM/SOC in te kopen.
- B. In het kader van het project 'SIEM/SOC' heeft Opdrachtgever een Europese aanbesteding doorlopen voor het leveren van de dienst SIEM/SOC aan Opdrachtgever.
- C. Op 2022 zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gesteld via TenderNed, met kenmerk en is het Bestek uitgebracht met besteknummer 2022-501.
- D. Opdrachtnemer heeft op 2022 een Inschrijving ingediend.
- E. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, de Opdrachtnemer.
- F. Partijen leggen in deze Overeenkomst de voorwaarden vast waaronder Opdrachtnemer de SIEM/SOC dienstverlening levert.
- G. Opdrachtnemer is bereid en gehouden de SIEM/SOC te leveren overeenkomstig de uit deze Overeenkomst voortvloeiende voorwaarden.

Senzer:	xxxx
---------	------

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1, Begrippen

In deze Overeenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

- Aanbestedende dienst: Het openbaar lichaam Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer, gevestigd en kantoorhoudend te 5705 AX Helmond aan het Montgomeryplein 6, zijnde de Opdrachtgever;
- AW: Aanbestedingswet 2012;
- Bijlagen: de Bijlagen 1 tot en met 5, die van deze Overeenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
- Europese aanbesteding: aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het aanbestedingsbesluit;
- SIEM: Security Information Event Management;
- SOC: Security Operations Centre;
- Opdracht: opdracht verstrekt door Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor het leveren van de dienst SIEM/SOC;
- Opdrachtgever: Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer, gevestigd en kantoorhoudend te 5705 AX Helmond aan de Montgomeryplein 6;
- Opdrachtnemer:
- Overeenkomst: de overeenkomst die als resultaat van deze aanbestedingsprocedure met één Opdrachtnemer zal worden gesloten voor uitvoering van de Opdracht, met inbegrip van eventuele bijlagen;
- Partijen: Opdrachtgever en Opdrachtnemer;

Senzer:	xxxx
---------	------

Artikel 2, Onderwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Overeenkomst is de levering van SIEM/SOC aan Opdrachtgever conform de omschrijving in deze Overeenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. Bestek SIEM/SOC Dienstverlening Senzer, 2022-501;
 2. Nota van inlichtingen;
 3. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2022;
 4. Nadere schriftelijke werkafspraken;
 5. Algemene inkoopvoorwaarden (Bijlage 4).
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen deze Overeenkomst en de daarvan deel uitmakende bescheiden geldt de volgende rangorde:
1. Overeenkomst (inclusief Algemene inkoopvoorwaarden);
 2. Nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. Nota van inlichtingen;
 4. Bestek SIEM/SOC dienstverlening Senzer, 2022-501;
 5. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2022.
- 2.2.1 Indien op grond van lager gerangschikte bescheiden hogere eisen worden gesteld aan de Opdrachtnemer, dan gelden steeds die hogere eisen, tenzij in de hoger gerangschikte bescheiden expliciet is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, de lagere eisen gelden.
- 2.3 Opdrachtnemer verplicht zich deze Overeenkomst gedurende de looptijd uit te voeren.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer de Opdracht tot het leveren van SIEM/SOC dienstverlening, gelijk Opdrachtnemer deze Opdracht van de Opdrachtgever aanvaardt, onder de in deze Overeenkomst neergelegde voorwaarden.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst treedt in werking op 1 2022 en wordt aangegaan voor een bepaalde periode van vier (4) jaar. De Overeenkomst kan door Opdrachtgever tweemaal aansluitend worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een bepaalde periode van twee (2) jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal negen maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een aangetekend schrijven aan Opdrachtnemer.
- 4.2 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden indien Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die onderwerp zijn van deze Overeenkomst.

Senzer:	xxxx
---------	------

- 4.3 Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang en zonder opzegtermijn te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven indien:
1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement geraakt;
 3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
 4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
 5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd waardoor deze niet langer in staat moet worden geacht de Overeenkomst na te kunnen komen
 6. er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij waarin de betreffende Partij op de desbetreffende nalatigheid is gewezen en in gebreke is gesteld.
- 4.4 Indien een situatie zoals genoemd in artikel 4.3 sub 6 zich voordoet zullen Partijen in overleg treden. Indien een der Partijen in gebreke blijft zulks overleg te plegen, zullen alle voorvloeiende kosten voor rekening komen van de in gebreke blijvende Partij.
- 4.5 Bij beëindiging van de Overeenkomst werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee met Opdrachtgever om een zo efficiënt en effectieve mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de Overeenkomst, beschikbaar stellen van de door Opdrachtgever of nieuwe Opdrachtnemer gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.

Artikel 5, Dienstverlening

- 5.1 Senzer heeft het voornemen om een Overeenkomst af te sluiten voor de SIEM/SOC Dienstverlening om de continuïteit van de dienstverlening informatiebeveiliging te kunnen (blijven) waarborgen.
- 5.2 Opdrachtnemer biedt een SIEM/SOC-oplossing aan welke binnen de infrastructuur van Opdrachtgever of binnen de infrastructuur van Opdrachtnemer wordt/is geplaatst.
- 5.3 Daarnaast moet vanuit de Opdrachtnemer ten allen tijde een CERT-team beschikbaar zijn in geval van een calamiteit. Bij calamiteiten moet een volwaardig CERT-team op de locatie van Opdrachtgever aanwezig zijn binnen 12 uur na melding van de calamiteit.
- 5.4 Omschrijving van de use cases (zowel technische als business) en ontwikkeling hiervan tijdens de dienst moet te worden beschreven.
- 5.5 Opdrachtnemer biedt duidelijk gecontroleerd proces voor het doorvoeren van veranderingen en moet de mogelijkheid te hebben deze veranderingen te testen voordat ze in productie gaan.
- 5.6 De geboden oplossing moet voldoende robuust te zijn om het benodigde volume aan logdata en events voor het totaal van Instellingen de Opdrachtgever te kunnen afhandelen en daarin mee te kunnen op- en afschalen bij meer/minder gebruik van de dienst.

Senzer:	XXXX
---------	------

- 5.7 De gevraagde diensten moeten eenvoudig, maandelijks, op- en afgeschaald te kunnen worden.
- 5.8 De data binnen het geboden platform moet ook ingezet te kunnen worden voor andere doeleinden zoals IT-operations en Business Intelligence middels standaard API's of anderszins.
- 5.9 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor levering, installatie, configuratie, beheer en onderhoud van de SIEM-oplossing.
- 5.10 Opdrachtnemer levert, configureert en beheert de netwerksensoren die voor de gevraagde dienstverlening noodzakelijk zijn. De geleverde netwerksensoren moeten passend te zijn qua capaciteit bij de gevraagde dienstverlening.
- 5.11 Security incidenten en data mogen niet verloren gaan, hiertoe is de geboden oplossing high-available en zijn maatregelen genomen om verlies van incidenten te voorkomen, ook bij bijvoorbeeld connectiviteitsproblemen, hacks en denial of service.
- 5.12 Opdrachtnemer houdt een auditlog bij welke continu en realtime is voor daartoe aangewezen medewerkers van Opdrachtgever. Hierin wordt in ieder geval met een timestamp opgenomen welke user welke informatie bekijkt dan wel muteert.
- 5.13 Correlatie van gegevens op basis van use-cases vindt realtime plaats en op basis van historische gegevens.
- 5.14 De SIEM-oplossing ondersteunt het aansluiten van feeds van zowel Windows, MacOS en Linux systemen/platformen.
- 5.15 De SIEM-oplossing ondersteunt ten minste de volgende typen logbronnen: end-points, netwerkmonitoring, syslogs, firewalls, mailservers, DNS, active directory, Identity and Access Management, antivirus, anti-DDOS, IDS/IPS en logdata van cloudserviceproviders.
- 5.16 De oplossing zoekt automatisch naar IoC's op basis van threat intelligence.
- 5.17 De SIEM oplossing moet werken op Microsoft 365 security, licentie E5 en daarnaast Fortinet-logging kunnen vertalen naar de SIEM-oplossing.
- 5.18 Vanuit health- and performancemanagement wordt continue inzichtelijk gemaakt of logbronnen normale activiteit/gedrag vertonen bij het aanleveren van data aan het SIEM.
- 5.19 Bij incidenten/meldingen wordt een classificatie gegeven, waarbij minimaal 3 classificatieniveaus worden gehanteerd.
- 5.20 De SIEM-oplossing moet in staat te zijn de event-tijd te corrigeren voor systemen met een onjuiste tijdaanduiding. De integriteit van de timestamp blijft hierbij gegarandeerd.
- 5.21 Verwerking van de loginformatie is (near) realtime.

Senzer:	xxxx
---------	------

- 5.22 Opdrachtnemer verzorgt 24/7 analyses van meldingen uit de aangesloten SIEM-oplossingen en geeft in geval van een (mogelijk) incident een mitigatieadvies aan de Opdrachtgever. Opvolging van incidenten buiten kantooruren (dus na 17.00 uur en voor 09.00 uur en in het weekend) moet enkel voor prio-1 meldingen plaatsvinden. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid ook opvolging ten aanzien van andere meldingen buiten deze tijden af te nemen.
- 5.23 Meldingen worden gegenereerd op basis van classificaties.
- 5.24 Opdrachtgever kan in ieder geval via SMS, telefoon en email notificaties ontvangen betreffende verschillende classificaties van meldingen. Middels een interface kan een instelling hier voorkeuren voor opgeven en wijzigen.
- 5.25 Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever continu bij het minimaliseren van false positives en het finetunen van de dienstverlening.
- 5.26 (Technische) documentatie is opgesteld in de Nederlandse of Engelse (Cambridge Engels of vergelijkbaar niveau) taal.
- 5.27 Documentatie wordt continu up-to-date gehouden en de laatste versie wordt actief gedeeld met Opdrachtgever.

Artikel 6, Logdata en event-data

- 6.1 De standaard retentietijd van log- en eventdata en het auditlog is 183 dagen.
- 6.2 Opdrachtgever kan de retentietijd naar eigen keuze verlengen en verkorten.
- 6.3 Data wordt dermate opgeslagen dat de integriteit en vertrouwelijkheid gegarandeerd is.
- 6.4 Het is binnen de oplossing mogelijk delen van de log- en eventdata te bevroren waardoor dat specifieke deel van de data bewaard wordt tot het moment dat de bevroering opgeheven wordt.
- 6.5 Opdrachtgever moet delen van de log- en eventdata kunnen exporteren en archiveren buiten het SIEM van de Opdrachtnemer.
- 6.6 Bij archivering van data wordt meta-data meegeleverd.

Artikel 7, Informatiebeveiliging

- 7.1 Alle opslag en verwerking van data – ook die van eventuele subverwerkers – vindt plaats in de EU.
- 7.2 Opdrachtnemer gebruikt multi-factor authenticatie voor haar dienstverlening.
- 7.3 Alle data wordt versleuteld opgeslagen en versleuteld verstuurd.

Senzer:	xxxx
---------	------

Artikel 8, Medewerkers

- 8.1 Opdrachtnemer stelt een vast team beschikbaar. Deze medewerkers beschikken over een HBO werk- en denkniveau, relevante werkervaring en goede kennis van de Nederlandse/ Engelse taal in woord en geschrift.
- 8.2 Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst de continuïteit in de dienstverlening gewaarborgd is. Tijdens ziekte, verlof en vertrek van de medewerkers van Opdrachtnemer beschikt Opdrachtnemer over mogelijkheden om gelijkwaardige gekwalificeerde medewerkers ter vervanging in te zetten.
- 8.3 Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt Opdrachtgever zo spoedig mogelijk geïnformeerd over:
- het vertrek dan wel de uitval van medewerker(s), ingezet op onderhavige opdracht;
 - de wijze en termijn waarop de ontstane vacature zal worden ingevuld;
 - de wijze waarop de continuïteit voor Opdrachtgever wordt gewaarborgd met warme overdracht van de medewerker met eventuele tijdelijke waarneming.
- 8.4 Vervanging van medewerkers van Opdrachtnemer leidt niet tot hogere kosten voor Opdrachtgever.
- 8.5 Wanneer medewerkers van de Opdrachtnemer naar oordeel van de Opdrachtgever niet over het vereiste HBO werk- en denkniveau, deskundigheid en ervaring beschikken, is de Opdrachtgever gerechtigd vervanging te eisen. Opdrachtgever heeft hiertoe een vetorecht.
- 8.6 Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn gescreend op integriteit, waarbij de minimale eis is dat werknemer bij indiensttreding aan Opdrachtnemer een specifiek voor de functie geldende Verklaring omtrent Gedrag (VOG-verklaring) heeft overlegd, die bij indiensttreding niet ouder is dan 6 maanden.

Artikel 9, SLA

- 9.1 Opdrachtnemer levert 24/7 dienstverlening voor opvolging (analyse en advisering) naar aanleiding van alerts die door de geleverde SIEM-oplossing worden gegenereerd ten aanzien van prio-1 melding.
- 9.2 Opdrachtnemer is tevens 24/7 telefonisch bereikbaar voor Opdrachtgever voor alle security incident gerelateerde vragen ten aanzien van deze meldingen.
- 9.3 De door Opdrachtnemer geleverde SIEM-dienst heeft een minimale beschikbaarheid van 99,0% gemeten op basis van een kalenderjaar.
- 9.4 Incidenten worden geclassificeerd. Bij de hoogste classificatie moet het mitigatie-advies binnen uiterlijk 45 minuten na melding van het event kenbaar gemaakt aan de Opdrachtgever.

Senzer:	xxxx
---------	------

- 9.5 Opdrachtnemer heeft bij Inschrijving een SLA gevoegd welke ten minste voldoet aan;
- heldere communicatiematrix;
 - heldere escalatiematrix;
 - duidelijke berekening beschikbaarheid en recovery time;
 - duidelijke definities van classificaties met bijbehorende service levels.

Artikel 10, Rapportage

- 10.1 Voor Opdrachtgever is het inzichtelijk welke bronnen aangesloten zijn op het SIEM, welke use-cases gebruikt worden, op welke IoC's gecontroleerd wordt en wat specifieke instellingen zijn (bv. welke thresholds ingesteld zijn).
- 10.2 Er is een zoekfunctie binnen de rapportages beschikbaar die door Opdrachtgever zelf gebruikt kan worden.
- 10.3 Er is sprake van multi-factor authenticatie voor toegang tot alle rapportages/portalen.
- 10.4 Opdrachtnemer stelt binnen 2 weken na afloop van de maand een digitale managementrapportage op. De managementrapportage omvat van de betreffende maand minimaal de volgende gegevens:
- beschrijving van de geconstateerde incidenten, problemen en calamiteiten;
 - aangedragen oplossingen en de afhandeling van de incidenten;
 - beschrijving hoe Opdrachtnemer invulling heeft gegeven aan de dienstverlening;
 - beschrijving welke instrumenten door Opdrachtnemer zijn ingezet;
 - overzicht klachten en klachtenafhandeling;
 - overzicht van incidenten, problemen en calamiteiten;
 - overzicht van endpoints langer dan 2 maanden niet actief.
- 10.5 De managementinformatie is immer in overeenstemming met de AVG.

Artikel 11, Dienstverleningsplan

- 11.1 Opdrachtnemer voert de opdracht uit met een meerwaarde in het kader van de levering en dienstverlening zoals vastgelegd in Bijlage 2.

Artikel 12, Communicatie en evaluatie

- 12.1 Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Overeenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) moet tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse-Engelse taal in woord en geschrift.
- 12.2 Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk voor administratieve- en contractzaken, die beschikbaar is tussen 09.00 en 17.00 Nederlandse tijd.

Senzer:	XXXX
---------	------

12.3 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Overleg	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Periodiciteit
Strategisch/tactisch	Manager Service en Ondersteuning CIO CISO		Bij implementatie en daarna eenmaal per halfjaar
Operationeel	Teamleider ICT dan wel een aangewezen vervanger CISO		maandelijks

12.4 Op basis van de uitkomsten van het tactisch/strategisch overleg stelt Opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien Opdrachtnemer en/of de Opdrachtgever dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer.

12.5 Voor alle overlegvormen geldt dat Opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging en verstrekt deze binnen vijf werkdagen als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de Opdrachtgever.

12.6 Opdrachtgever evalueert per half jaar de dienstverlening met Opdrachtnemer.

12.7 De gedurende evaluatie gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in het gespreksverslag, heeft een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Overeenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Artikel 13, Overige verplichtingen

13.1 Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

Artikel 14, Controle

14.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst te controleren.

14.2 Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de

Senzer:	xxxx
---------	------

Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 15, Klachtenregeling

- 15.1 Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.
- 15.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten;
- 15.3 Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:
- datum en tijd indiening klacht;
 - afhandelingsdatum klacht;
 - aard ingediende klacht;
 - wijze en resultaat afhandeling klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring.
- 15.4 Periodiek vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen.

Artikel 16, Prijzen

- 16.1 De prijs betreft de maandelijkse vergoeding voor de dienstverlening zoals vastgelegd in het programma van eisen alsmede eenmalige implementatiekosten.
- 16.2 Daarnaast kan gebruik gemaakt worden van de inhuur van personele capaciteit "consultant" van Opdrachtnemer tegen een vastgestelde uurprijs.
- 16.3 Alleen daadwerkelijk gewerkte uren van Opdrachtnemer worden gedeclareerd door Opdrachtnemer. Het aantal uren op jaarbasis kan wijzigen. Voor de inhuur van de uren geldt een jaarlijkse indexeringscoëfficiënt, voor het eerst op 1 januari 2023 op basis van het CBS indexcijfer "CPI 2015=100" peildatum oktober.
- 16.4 De vermelde bedragen zijn met twee decimalen achter de komma, uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.
- 16.5 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen maar bij nader inzien noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Senzer:	xxxx
---------	------

Artikel 17, Facturering

- 17.1 Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf door middel van een verzamelfactuur.
- 17.2 Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:
- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
 - de naam en het adres van Opdrachtgever;
 - contractnummer;
 - volgnummer factuur;
 - aantallen en prijzen;
 - totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.
- 17.3 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.
- 17.4 De facturen worden, gemaïld in PDF format naar: inkoopfacturen@senzer.nl.

Artikel 18, Betalingsvoorwaarden

- 18.1 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 18.2 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
- 18.3 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 19, Geheimhouding

- 19.1 Partijen merken hierbij de in het kader van deze Overeenkomst aan elkaar verstrekte informatie aan als vertrouwelijk ('vertrouwelijke informatie'), tenzij beide Partijen bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt. vertrouwelijke informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.
- 19.2 Het is Partijen niet toegestaan vertrouwelijke informatie van de wederpartij aan derden beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.

Senzer:	xxxx
---------	------

- 19.3 Partijen bij deze Overeenkomst zullen alle vertrouwelijke informatie die zij ontvangen, inclusief het bestaan en de inhoud van deze Overeenkomst, geheim houden en niet in enige vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 19.4 Partijen zullen de vertrouwelijke informatie uitsluitend bekend maken aan hun personeel voor zover deze daarvan kennis dient te nemen voor de uitvoering van de Overeenkomst. Partijen zullen hun geheimhoudingsplicht ten aanzien van de vertrouwelijke informatie integraal opleggen aan hun personeel.
- 19.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de vertrouwelijke informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft ontvangen of indien een Partij daartoe, op grond van wet of regelgeving of een bindende beslissing van een bevoegde rechter of van een andere bevoegde overheidsinstantie is gehouden. In dergelijke gevallen zal de Partij die de vertrouwelijke informatie aan derden bekend wil maken, de andere Partij hieromtrent vooraf op de hoogte stellen en, waar mogelijk, de inhoud van de openbaarmaking met de andere Partij afstemmen.
- 19.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de vertrouwelijke informatie op geen enkele wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan voor de uitvoering van de opdracht, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij. Indien het gebruik van de vertrouwelijke informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken zal de ontvanger van de betreffende vertrouwelijke informatie deze rechten en/of aanspraken om niet overdragen aan de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft verstrekt.
- 19.7 Na beëindiging van deze Overeenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 20, Aansprakelijkheid

- 20.1 Indien Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit hoofde van de Overeenkomst, is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en dient hij de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, te vergoeden.
- 20.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor Opdrachtnemer verzekerd is, conform artikel 17.5.
- 20.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 20.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Overeenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtssituatie voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

Senzer:	XXXX
---------	------

- 20.5 Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van tenminste € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage 3 is bijgevoegd.
- 20.6 De in dit artikel 17 gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 21, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 21.1 Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 21.2 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der Partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze Overeenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door minnelijk overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch.
- 21.3 Op deze Overeenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever van toepassing zoals bijgevoegd in Bijlage 4. Bij geschillen over de uitleg van deze Overeenkomst gaat de inhoud van deze Overeenkomst boven de algemene inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de algemene inkoopvoorwaarden buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van deze inkoopvoorwaarden hogere eisen aan de Opdrachtnemer worden gesteld.
- 21.4 Wijzigingen op deze Overeenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze, na onderling overleg, door Partijen schriftelijk zijn vastgelegd.
- 21.5 Indien en voor zover één of meer van de bepalingen in deze Overeenkomst onverbindend zijn of worden, dan blijven de overige bepalingen in deze Overeenkomst onverkort van kracht. Partijen verbinden zich alsdan om de niet-verbindende bepalingen te vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en die zoveel mogelijk aansluiten bij het doel en de strekking van de niet-verbindende bepalingen.
- 21.6 Opdrachtnemer kan haar rechten en/of verplichtingen uit deze Overeenkomst enkel aan derden overdragen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Helmond op 2022.

Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer

A.E.W. van Limpt,
algemeen directeur algemeen directeur

BIJLAGE 1 PRIJZEN

Senzer:	xxxx
---------	------

Senzer:

xxxx

BIJLAGE 2 DIENSTVERLENINGSPLAN

Senzer:	xxxx
---------	------

BIJLAGE 3 BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

Senzer:	xxxx
---------	------

BIJLAGE 4 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN OPDRACHTGEVER

Senzer:	xxxx
---------	------