

ICT Inkoopvoorwaarden SVB

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

- 1 Definities
- 2 Algemeen
- 3 Totstandkoming van een Overeenkomst
- 4 Onderzoek- en informatieverplichting
- 5 Prijs en betaling
- 6 Leveringstermijnen
- 7 Meerwerk en minderwerk
- 8 Acceptatie en eigendomsovergang
- 9 Garantie
- 10 Gebruik open source programmatuur
- 11 Aansprakelijkheid en vrijwaring Opdrachtnemer
- 12 Aansprakelijkheid SVB
- 13 Overmacht
- 14 Documentatie
- 15 Privacy
- 16 Beveiligingsprocedure en huisregels
- 17 Gebreken in de samenwerking met andere Programmatuur of apparatuur
- 18 Informatiebeveiliging
- 19 Ontbinding en tussentijdse opzegging
- 20 Intellectuele eigendomsrechten
- 21 Geheimhouding, contacten pers en reclame-uitingen
- 22 Overdracht van rechten en verplichtingen
- 23 Ketenaansprakelijkheid en vrijwaring
- 24 Exitclausule
- 25 Rechtskeuze en bevoegde rechter

HOOFDSTUK 2 AANSCHAF PROGRAMMATUUR

- 26 Licentie
- 27 Garanties
- 28 Broncode
- 29 Aflevering en implementatie

HOOFDSTUK 3 ONTWIKKELING PROGRAMMATUUR

- 30 Ontwikkeling programmatuur
- 31 Aflevering en implementatie
- 32 Onderhoud
- 33 Broncode

HOOFDSTUK 4 AANSCHAF APPARATUUR

- 34 Bestelling
- 35 Aflevering en installatie

HOOFDSTUK 5 ONDERHOUD ICT-PRODUCTEN

- 36 Duur van de onderhoudsverplichtingen
- 37 Onderhoud
- 38 Verplichtingen van Opdrachtnemer
- 39 Versiebeleid
- 40 Onderhoud door derden
- 41 Wijzigingsproces

HOOFDSTUK 6 VERLENING VAN ICT DIENSTEN

- 42 Verlening van ICT-Diensten
- 43 Personeel van Opdrachtnemer

HOOFDSTUK 1 - ALGEMENE BEPALINGEN

1 Definities

In deze ICT-Inkoopvoorwaarden ("Voorwaarden") wordt een aantal met een beginhoofdletter aangeduide begrippen gedefinieerd:

- 1.1 Acceptatietest: de testprocedure(s) waarmee kan worden aangetoond dat de ICT-Producten en ICT-Diensten in onderlinge samenhang en in samenhang met de bij de SVB aanwezige ICT-Infrastructuur aan de overeengekomen specificaties voldoen, alsmede de gegarandeerde eigenschappen bevatten;
- 1.2 Apparatuur: de door Opdrachtnemer te leveren en/of te onderhouden apparatuur met inbegrip van de meest recente versie van de systeem-programmatuur, alsmede de bijbehorende documentatie en materialen;
- 1.3 Gebrek: het niet of niet volledig voldoen van de ICT-Producten en ICT-Diensten aan de overeengekomen specificaties, dan wel het anderszins niet naar behoren functioneren van de ICT-Producten en ICT-Diensten;

- 1.4 Gebruiksrecht: het recht op grond waarvan Opdrachtnemer bevoegd is tot het gebruiken van Programmatuur overeenkomstig het overeen-gekomen gebruik met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudigen en openbaarmakingen;
- 1.5 ICT-Infrastructuur: de fysieke en logische omgeving, waarmee de ICT-Producten en ICT-Diensten in samenhang dienen te functioneren;
- 1.6 ICT-Diensten: de door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden;
- 1.7 ICT-Producten: de door Opdrachtnemer te leveren en/of te ontwikkelen ICT-producten, bestaande uit Apparatuur en/of Programmatuur, en/of de resultaten van de ICT-Diensten;
- 1.8 Informatiebeveiligingsincident: iedere handeling in strijd met het vastgestelde informatiebeveiligings-beleid (van Opdrachtnemer en/of SVB), of een gebeurtenis, met (mogelijk) nadelige gevolgen voor de beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van systemen en/of informatie, die vallen onder de verantwoordelijkheid en/of het beheer van SVB en/of Opdrachtnemer.
- 1.9 Opdrachtnemer: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie SVB een Overeenkomst sluit, onderhandelt over de totstandkoming daarvan, of jegens wie SVB enige rechtshandeling verricht ter zake van ICT-Producten en ICT-Diensten;
- 1.10 Overeenkomst: ieder tussen Opdrachtnemer en SVB gesloten overeenkomst, inclusief alle bijbehorende bijlagen, waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn;
- 1.11 Programmatuur: de door Opdrachtnemer te leveren en/of (specifiek ten behoeve van SVB) te ontwikkelen en/of te onderhouden programmatuur, met bijbehorende documentatie en materialen, inclusief de wijzigingen en aanvullingen op de programmatuur;
- 1.12 SVB: de Sociale Verzekeringsbank.

2 Algemeen

- 2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle door Opdrachtnemer aan SVB gedane aanbiedingen, en alle Overeenkomsten die tussen SVB en Opdrachtnemer tot stand komen betreffende de verwerving van ICT-Producten en ICT-Diensten door SVB.
- 2.2 De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden van Opdrachtnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
- 2.3 Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in een Overeenkomst en/of deze Voorwaarden gelden slechts indien deze schriftelijk zijn overeengekomen. De wijziging en/of aanvulling geldt (geldt) slechts voor de betreffende Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de bepalingen van de Overeenkomst boven deze Voorwaarden.
- 2.4 Waar in deze Voorwaarden de term "schriftelijk" wordt gehanteerd, kan hier mede onder worden verstaan per e-mail of per fax, tenzij de wet de eis van schriftelijkheid stelt.

3 Totstandkoming van een Overeenkomst

- 3.1 Een Overeenkomst komt slechts tot stand door ondertekening door beide partijen van een schriftelijke overeenkomst danwel door verzending van een schriftelijke opdrachtbevestiging door SVB aan Opdrachtnemer.
- 3.2 Indien Opdrachtnemer zonder opdrachtbevestiging met zijn werkzaamheden begint, doet hij dit voor eigen rekening en risico.

4 Onderzoek- en informatieverplichting

- 4.1 Ter bepaling van het door SVB met de ICT-Producten en ICT-Diensten beoogde gebruik heeft Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:
 - a) de doelstellingen, in verband waarmee SVB de Overeenkomst aangaat;
 - b) de organisatie van SVB, voor zover van belang voor de Overeenkomst.
- 4.2 Bij de uitvoering van de onderzoek- en informatieverplichting van artikel 4.1 heeft Opdrachtnemer zich tevens een oordeel gevormd over de haalbaarheid van de uit te voeren Overeenkomst binnen de door SVB daarvoor aangegeven kaders.
- 4.3 SVB heeft Opdrachtnemer, met het oog op het bepaalde in artikel 4.1, van voldoende informatie voorzien. SVB verstrekt Opdrachtnemer op verzoek aanvullende informatie voor zover die niet van vertrouwelijke aard is en in redelijkheid relevant moet worden geacht voor de uitvoering van de Overeenkomst. Bij eventuele onduidelijkheid doet Opdrachtnemer tijdig navraag bij SVB.
- 4.4 Partijen houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

5 Prijs en betaling

- 5.1 De vergoedingen zijn gespecificeerd in de Overeenkomst. Alle prijzen en tarieven zullen steeds vastgesteld zijn in euro's.
- 5.2 Opdrachtnemer zal steeds duidelijk specificeren of de prijzen en tarieven inclusief of exclusief BTW zijn.
- 5.3 Indien partijen een vaste prijs overeenkomen, zal deze vaste prijs betrekking hebben op alle door Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst te verrichten prestaties. Hiertoe behoren in ieder geval ook de beschikbaarstelling van materialen, de kosten van verpakking, transport, verzekering, invoer en uitvoer, reis- en verblijfskosten van personeel van Opdrachtnemer, alsmede de kosten van derden, die door Opdrachtnemer zijn ingeschakeld.
- 5.4 Indien partijen berekening van de verschuldigde vergoeding via nacalculatie zijn overeengekomen, zal SVB aan Opdrachtnemer een bedrag verschuldigd zijn dat vastgesteld wordt door vermenigvuldiging van het aantal door Opdrachtnemer schriftelijk aantoonbaar bestede uren met de schriftelijk overeengekomen vaste uurtarieven. Deze tarieven omvatten in ieder geval ook de kosten van verpakking, transport, verzekering, invoer en uitvoer, reis- en verblijfskosten van personeel van Opdrachtnemer en de werkelijke kosten van derden die door Opdrachtnemer zijn ingeschakeld. In de factuur doet Opdrachtnemer opgave van het aantal en de data van de werkelijk en noodzakelijk bestede dagen, dagdelen of uren, waarbij Opdrachtnemer een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden geeft. Indien materialen worden gebruikt, berekent Opdrachtnemer de daarvoor verschuldigde kosten door de werkelijk aantoonbaar verbruikte hoeveelheid materialen te vermenigvuldigen met de vigerende eenheidsprijs voor dat materiaal, mits SVB de daarvoor verschuldigde kosten voorafgaand aan het gebruik daarvan schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 5.5 Opdrachtnemer kan overeengekomen prijzen en tarieven slechts eenzijdig wijzigen, indien de mogelijkheid daartoe uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen en Opdrachtnemer uiterlijk drie (3) kalendermaanden voor de ingangsdatum van de wijziging aan SVB schriftelijk melding doet van de gewenste prijswijziging. Indien Opdrachtnemer deze tijdige schriftelijke melding achterwege laat, is hij gehouden de Overeenkomst volgens de eertijds overeengekomen prijzen en tarieven te blijven uitvoeren.

- 5.6 Bij volledige en correcte uitvoering van de Overeenkomst voldoet SVB een gefactureerd bedrag binnen dertig dagen na factuurdatum.
- 5.7 SVB is gerechtigd de betaling op te schorten, indien zij de factuur betwist en/of er sprake is van (het vermoeden van een) tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst. Indien SVB de juistheid van één of meer facturen of de deugdelijkheid van een geleverd Product of geleverde Dienst gedeeltelijk betwist, dan ontslaat dat SVB niet van haar verplichting om het onbetwiste gedeelte van die facturen binnen de betalingstermijn te voldoen.
- 5.8 Indien SVB een factuur zonder geldige reden niet binnen het verstrijken van de in lid 6 genoemde termijn heeft voldaan, is zij de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd, alsmede het minimumbedrag zoals genoemd in artikel 96 Boek 6 BW. Vorenbedoeld bedrag is zonder aanmaning verschuldigd vanaf de dag volgend op de dag waarop de overeengekomen uiterste dag van betaling is verstreken.
- 5.9 Overschrijding van een betalingstermijn door SVB of niet-betaling door SVB van een factuur op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factuur of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten of te beëindigen.
- 5.10 SVB is te allen tijde gerechtigd door Opdrachtnemer verzonden facturen door een door SVB aan te wijzen registeraccountant op inhoudelijke juistheid te doen controleren. Opdrachtnemer zal de betrokken registeraccountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze verlangt. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het controleren van de facturen is vereist.
- 5.11 SVB is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal SVB uitsluitend gebruik maken indien bij SVB redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van SVB, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was.

6 Leveringstermijnen

- 6.1 Alle door Opdrachtnemer jegens SVB in acht te nemen (leverings)termijnen zijn fatale termijnen.
- 6.2 Opdrachtnemer zal aan SVB steeds over de voortgang van de werkzaamheden rapporteren. Door middel van de rapportages zal Opdrachtnemer inzicht geven in de door hem in de betrokken periode verrichte werkzaamheden en het aantal bestede uren. Bij afwijking van het taakstellend budget zal Opdrachtnemer dit onmiddellijk en deugdelijk schriftelijk moeten motiveren en maatregelen ter correctie moeten opgeven. Overschrijding van het taakstellend budget is slechts toegestaan, indien dit voorafgaand schriftelijk door SVB is goedgekeurd.
- 6.3 Indien de voortgang van de werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden c.q. heeft ondervonden, zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk doch niet later dan twee werkdagen na constatering schriftelijk aan SVB melding maken en daarbij aangeven de oorzaak van de vertraging, alsmede de door Opdrachtnemer voorgestelde maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken. Tevens zullen de consequenties van deze vertraging met betrekking tot de duur en/of kosten van ontwikkeling/levering/verlening van de ICT-Producten en ICT-Diensten in de rapportage worden vermeld. Akkoordbevinding door SVB van de rapportage laat onverlet de eventuele aansprakelijkheid van Opdrachtnemer ter zake.

7 Meerwerk en minderwerk

- 7.1 Indien door additionele wensen van SVB de prestaties welke Opdrachtnemer moet leveren aantoonbaar worden verzaagd, c.q. uitgebreid, is er sprake van meerwerk dat voor vergoeding in aanmerking komt. Indien Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake zal zijn, zal hij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling doen aan SVB.
- 7.2 Tot meerwerk worden niet gerekend:
 - 7.2.1 additionele werkzaamheden, die Opdrachtnemer had kunnen of moeten voorzien, teneinde de prestaties conform de overeengekomen vereisten te kunnen leveren;
 - 7.2.2 werkzaamheden die het gevolg zijn van onjuiste en/of onvolledige specificaties die door of in opdracht van Opdrachtnemer zijn opgesteld c.q. door Opdrachtnemer zijn geaccepteerd; en
 - 7.2.3 werkzaamheden die het gevolg zijn van Gebreken in de ICT-Producten en/of ICT-Diensten.
- 7.3 Indien door een aanpassing van de wensen van SVB de prestaties welke Opdrachtnemer moet leveren aantoonbaar worden verlicht, c.q. worden beperkt, is er sprake van minderwerk dat voor korting op de oorspronkelijk geoffreerde prijs in aanmerking komt. Indien SVB meent dat van minderwerk sprake is, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk mededeling doen aan Opdrachtnemer.
- 7.4 Opdrachtnemer zal vóór aanvang van enig meerwerk respectievelijk met inachtneming van minderwerk een (nieuwe) schriftelijke offerte uitbrengen, met betrekking tot de herziene aard en omvang van de door Opdrachtnemer te leveren prestaties en de daaraan verbonden kosten. Opdrachtnemer is niet gerechtigd bij het uitbrengen van de offerte nadere of zwaardere voorwaarden te stellen. Opdrachtnemer zal niet met het meerwerk aanvangen alvorens hij schriftelijk uitdrukkelijk opdracht van SVB heeft gekregen.
- 7.5 Meerwerk zal door Opdrachtnemer na voltooiing van de meerwerkzaamheden en acceptatie daarvan door SVB apart worden gefactureerd. Voor het minderwerk zal Opdrachtnemer, na acceptatie daarvan door SVB, SVB een creditnota van de vermindering doen toekomen. De aard en omvang van de gewijzigde prestaties van Opdrachtnemer zullen in de facturen uitdrukkelijk worden vermeld en - aan de hand van bescheiden - worden gespecificeerd.

8 Acceptatie en eigendomsovergang

- 8.1 Indien tussen partijen schriftelijk een Acceptatietest is overeengekomen, betreft de Acceptatietest alle onderdelen van de ICT-Producten en ICT-Diensten.
- 8.2 Direct nadat de Acceptatietest heeft plaatsgevonden, maken partijen een proces-verbaal op en ondertekenen deze. Dit proces-verbaal legt de Gebreken vast die de ICT-Producten en ICT-Diensten vertonen en voorts of SVB (delen van) de ICT-Producten en ICT-Diensten goedkeurt, dan wel afkeurt.
- 8.3 Kleine Gebreken ter beoordeling van SVB, waartoe gerekend worden Gebreken, die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatig gebruik van de ICT-Producten en ICT-Diensten redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de goedkeuring zijn, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer tot kosteloos herstel van zodanige Gebreken.
- 8.4 Opdrachtnemer zal de in het proces verbaal vastgelegde Gebreken voor eigen rekening verhelpen.
- 8.5 Indien SVB de ICT-Producten en ICT-Diensten niet bij de eerste uitvoering van de Acceptatietest heeft goedgekeurd, zal de Acceptatietest worden herhaald na het verhelpen van de Gebreken.

- 8.6 Indien de ICT-Producten en ICT-Diensten na de tweede Acceptatietest opnieuw door SVB worden afgekeurd, is SVB gerechtigd de Overeenkomst - eventueel voorwaardelijk of gedeeltelijk - buiten rechte schriftelijk te ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling, is vereist. Opdrachtnemer is in dat geval aansprakelijk voor de door SVB geleden en te lijden schade. Onverminderd haar recht op schadevergoeding is SVB tevens gerechtigd Opdrachtnemer toe te staan de Gebreken alsnog voor diens rekening te laten herstellen.
- 8.7 Indien alle onderdelen van de ICT-Producten en ICT Diensten door SVB worden goedgekeurd, zal de datum waarop het betreffende proces-verbaal is opgesteld en ondertekend, gelden als de datum van acceptatie.
- 8.8 Indien Opdrachtnemer niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot herstel van Gebreken is SVB, onverminderd haar verdere rechten, gerechtigd deze Gebreken na voorafgaande schriftelijke kennisgeving op kosten van Opdrachtnemer hetzij zelf hetzij door derden te doen verhelpen. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. In dat geval is Opdrachtnemer verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken.
- 8.9 Tot de datum van acceptatie, berust het risico van beschadiging of verlies bij Opdrachtnemer. Bij beschadiging of teniet gaan van de ICT-Producten of delen daarvan vóór het eindigen van de garantieperiode, zal Opdrachtnemer SVB vervangende ICT-Producten leveren die voldoen aan de specificaties.
- 8.10 Indien sprake is van koop, gaat de eigendom van de ICT-Producten over op SVB na acceptatie. Bij gebreke van een Acceptatietest, gaat bij koop de eigendom van de ICT-Producten over op het moment van het in gebruik nemen van de ICT-Producten.

9 Garantie

- 9.1 Opdrachtnemer garandeert dat de ICT-Producten en ICT-Diensten:
- 9.1.1 voldoen aan de overeengekomen specificaties;
 - 9.1.2 voldoen aan de normen die volgen uit de meest actuele versie van NEN-ISO/IEC 27001;
 - 9.1.3 geschikt zijn voor het doel of de doelen waarvoor SVB deze heeft verworven;
 - 9.1.4 geen andere beveiligingsmaatregelen of voor de ICT-Producten en ICT-Diensten vreemde elementen (zoals logic bombs, virussen of worms) bevatten, dan die welke in de documentatie zijn vermeld.
- 9.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 9.1 van deze Voorwaarden, garandeert Opdrachtnemer voorts voor de duur van twaalf maanden na acceptatie, danwel bij gebreke van een Acceptatietest na het in gebruik nemen van de ICT-Producten en ICT-Diensten, dat Gebreken in de ICT-Producten en ICT-Diensten voor rekening van Opdrachtnemer zullen worden verholpen.
- 9.3 Indien SVB tijdens de garantieperiode constateert dat de ICT-Producten en/of ICT-Diensten niet voldoen aan het in artikel 9.1 van deze Voorwaarden bepaalde, zal SVB Opdrachtnemer hiervan op de hoogte stellen. Tijdens de garantieperiode heeft SVB aanspraak op de rechten uit de garantie, waartoe SVB slechts behoeft aan te tonen dat de ICT-Producten en/of ICT-Diensten de gegarandeerde eigenschap(en) niet bevatten, of niet naar behoren functioneren. Indien Opdrachtnemer van mening is dat SVB geen beroep kan doen op de garantiebepalingen, omdat een Gebrek niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen of terug te voeren is op niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen andere oorzaken of op niet door Opdrachtnemer geleverde of geadviseerde programmatuur of apparatuur, rust de bewijslast ter zake op Opdrachtnemer.
- 9.4 Tenzij inzake het herstel van Gebreken anders door partijen is overeengekomen, verplicht Opdrachtnemer zich binnen een periode van twee (2) werkdagen na melding van de Gebreken, die maatregelen te nemen die leiden c.q. mogelijksterwijs zullen kunnen leiden tot herstel van de Gebreken op kortst mogelijke termijn.
- 9.5 Indien Opdrachtnemer niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot herstel van Gebreken is SVB, onverminderd haar verdere rechten, gerechtigd deze Gebreken na voorafgaande schriftelijk kennisgeving op kosten van Opdrachtnemer hetzij zelf, hetzij door derden te doen verhelpen. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen.

10 Gebruik open source programmatuur

- 10.1 Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst (mede) gebruik maakt van open source programmatuur, stelt hij zich vooraf op de hoogte van de kwaliteit daarvan en onderzoekt hij nauwgezet of en zo ja door wie en met welk resultaat daarop intellectueel eigendomsrechtelijke aanspraken zijn of naar redelijke verwachting gaan worden gemaakt.

11 Aansprakelijkheid en vrijwaring Opdrachtnemer

- 11.1 Opdrachtnemer zal alle directe schade die als gevolg van, of in verband met de uitvoering van de Overeenkomst door SVB wordt geleden volledig vergoeden, ongeacht of die schade is veroorzaakt door Opdrachtnemer zelf, diens personeel dan wel door andere personen die Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst heeft betrokken. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer als bedoeld in dit artikellid is per gebeurtenis beperkt tot tweemaal het totaalbedrag van de voor de Overeenkomst bedongen vergoedingen (incl. BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, worden de voor de Overeenkomst bedongen vergoedingen gesteld op het totaal van de vergoedingen (incl. BTW) bedongen voor één jaar. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade is uitgesloten.
- 11.2 Onder de directe schade zoals genoemd in het eerste artikellid wordt in ieder geval verstaan:
- a) schade aan de ICT-Producten en/of de ICT-Infrastructuur;
 - b) schade aan gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt de kosten van herstel van schade bestaande uit beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid van gegevensbestanden;
 - c) schade aan (andere) eigendommen van SVB en/of van derden;
 - d) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in de ICT-Producten, ICT-Infrastructuur of gegevensbestanden aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
 - e) kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar netwerken, computersystemen, of het inhuren van derden;
 - f) kosten als gevolg van de (extra) inzet van intern en/of extern personeel dan wel (andere) derden teneinde de gecontinueerde bedrijfsvoering van SVB te waarborgen;
 - g) extra kosten als gevolg van het niet of niet tijdig door SVB kunnen uitvoeren van haar kernactiviteiten;
 - h) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
 - i) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de schade en de wijze van herstel;
 - j) gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.

- 11.3 De in voorgaande artikelliden genoemde beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid van Opdrachtnemer komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer, diens personeel dan wel van andere personen die Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst heeft betrokken.
- 11.4 Opdrachtnemer zal zich tegen de aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel genoegzaam verzekeren en verzekerd houden. Opdrachtnemer legt op verzoek van SVB onverwijld (een gewaarmerkt afschrift van) de polissen en de bewijzen van premiebetaling ter zake van de verzekeringen dan wel een verklaring van de verzekeraar betreffende het bestaan van deze verzekeringen en het betaald zijn van de premie over.

12 Aansprakelijkheid SVB

- 12.1 Behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van SVB of haar leidinggevend personeel, is SVB niet aansprakelijk voor enige schade die Opdrachtnemer, diens personeel of andere personen die door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken, lijden (waaronder, doch niet beperkt tot, vernieling en vermissing van zaken die in het kader van de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer aan SVB ter beschikking zijn gesteld).
- 12.2 Het in het vorige lid bepaalde geldt als een beperking van de aansprakelijkheid mede ten opzichte van benadeeld personeel van Opdrachtnemer en andere benadeelde personen die door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken. Opdrachtnemer zal SVB vrijwaren tegen alle aanspraken die deze betrokkenen ter zake van de Overeenkomst tegen SVB doen gelden (waaronder maar niet beperkt tot aanspraken uit hoofde van artikel 7:658 BW) en derhalve ook voor alle schade en kosten, die een zodanige procedure met zich brengt en/of waartoe SVB in een zodanige procedure mocht worden veroordeeld.

13 Overmacht

- 13.1 Indien partijen door overmacht (een "niet-toerekenbare tekortkoming" als bedoeld in artikel 6:75 BW) niet aan hun verplichtingen jegens elkaar kunnen voldoen, worden die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtoestand. Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk van een (mogelijke) overmachtoestand op de hoogte stellen.
- 13.2 Onder overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer wordt in ieder geval niet verstaan gebrek aan personeel, staking of ziekte van personeel (met uitzondering van een epidemie of pandemie die een substantieel deel van het personeel heeft getroffen), vertraging in distributie en tekortkoming in de nakoming van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden anders dan door overmacht, en/of liquiditeitsproblemen.
- 13.3 Indien de overmachtoestand 21 dagen heeft geduurd, heeft iedere partij het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.

14 Documentatie

- 14.1 Opdrachtnemer zal SVB voorzien van voldoende aantal exemplaren van de documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de ICT-Producten en ICT-Diensten. De documentatie zal gelijktijdig met de levering van de ICT-Producten en ICT-Diensten worden geleverd.
- 14.2 Opdrachtnemer zal ervoor zorg dragen dat de documentatie zo spoedig mogelijk op zijn kosten zal worden vervangen, gewijzigd of aangepast indien op enig tijdstip tijdens het gebruik door SVB van de ICT-Producten en ICT-Diensten mocht blijken dat de documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk of verouderd is.

15 Privacy

- 15.1 Voor zover Opdrachtnemer in het kader van de levering van ICT-Producten en/of ICT-Diensten persoonsgegevens verwerkt, geldt SVB als de "verwerkingsverantwoordelijke" en Opdrachtnemer als de "verwerker". Opdrachtnemer staat ervoor in dat hij als verwerker alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken persoonsgegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet AVG gesteld, stipt in acht neemt en zal nemen. Opdrachtnemer zal SVB ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. Opdrachtnemer zal de te verwerken persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van SVB verwerken. Opdrachtnemer zal passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de te verwerken persoonsgegevens implementeren. SVB kan Opdrachtnemer onderwerpen aan een audit om de genomen technische en organisatorische maatregelen te (laten) onderzoeken. SVB kan Opdrachtnemer onderwerpen aan een audit om de genomen technische en organisatorische maatregelen te (laten) onderzoeken. Een dergelijke audit wordt minimaal 3 maanden van tevoren aangekondigd, tenzij dit eerder noodzakelijk is, waarbij de scope in overleg wordt bepaald. De scope zal bovendien enkel toezien op de naleving van de bepalingen ex art. 15 jo lid 18 ICT Inkoopvoorwaarden SVB.
- 15.2 Opdrachtnemer vrijwaart SVB voor alle aanspraken van derden, die jegens SVB mochten worden ingesteld wegens een aan Opdrachtnemer toe te rekenen schending van de AVG, de Uitvoeringswet AVG of andere regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens en derhalve ook voor alle schade en kosten, die een zodanige procedure met zich brengt en/of waartoe SVB in een zodanige procedure mocht worden veroordeeld. .
- 15.3 SVB vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden, die jegens Opdrachtnemer mochten worden ingesteld wegens een aan SVB als verwerkingsverantwoordelijke toe te rekenen schending van de AVG, de Uitvoeringswet AVG of andere regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens. Het bepaalde in dit artikelid is niet van toepassing indien de betreffende schending aan Opdrachtnemer is toe te rekenen.

16 Beveiligingsprocedures en huisregels

- 16.1 Voor zover de Overeenkomst bij SVB wordt uitgevoerd draagt Opdrachtnemer haar personeel op de door SVB aangegeven beveiligingsprocedures, gedragscode, en/of huisregels in acht te nemen.
- 16.2 SVB kan vorderen dat van personeel van Opdrachtnemer uiterlijk drie werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij SVB tijdens de duur van de uitvoering van de werkzaamheden geldige verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd.
- 16.3 Indien en voor zover personeel van Opdrachtnemer toegang heeft tot persoonsgegevens, vertrouwelijke en/of gevoelige informatie, of tot één of meerdere SVB faciliteiten, dan zorgt Opdrachtnemer er voor dat hij voor aanvang van de werkzaamheden beschikt over verklaringen omtrent het gedrag van zijn personeel, welke geldig zijn tijdens de duur van de uitvoering van de werkzaamheden. De SVB kan vorderen dat Opdrachtnemer deze geldige verklaringen omtrent het gedrag overlegt.
- 16.4 SVB kan het personeel van Opdrachtnemer dat voor de uitvoering van de Overeenkomst is of wordt ingeschakeld, aan een veiligheidsonderzoek, overeenkomstig de bij SVB gebruikelijke regels, (doen) onderwerpen. Opdrachtnemer verleent aan

- dat onderzoek zijn volledige medewerking. SVB kan op grond van de uitkomsten daarvan de inzet van het betrokken personeelslid bij de uitvoering van de Overeenkomst weigeren, indien gerede twijfel bestaat aan de Verklaring omtrent Gedrag die is overlegd door de Opdrachtnemer op verzoek van de SVB.
- 16.5 Opdrachtnemer meldt de komst van zijn personeel op een locatie van SVB tijdig bij de contactpersoon van SVB. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel zich op verzoek van SVB kan legitimeren en kan aantonen dat zij voor of namens haar werkzaam is. SVB mag een ieder de toegang tot een van zijn locaties weigeren.
- 16.6 Indien een persoon die behoorde of behoort tot het personeel van Opdrachtnemer en in die hoedanigheid locaties van SVB bezoekt, om wat voor reden ook niet meer voor Opdrachtnemer werkzaam is respectievelijk zal zijn, meldt Opdrachtnemer dat onverwijld aan de contactpersoon van SVB.
- 16.7 Opdrachtnemer neemt alle benodigde technische en organisatorische maatregelen om gegevens van de SVB te beschermen tegen:
- a) het bewust of onbewust vernietigen, verliezen of beschadigen; en
 - b) ongeautoriseerd gebruik; en
 - c) verwerking strijdig met geldende wet- en regelgeving.
- 17 Gebreken in de samenwerking met andere programmatuur of apparatuur**
- 17.1 Opdrachtnemer neemt op verzoek van SVB deel aan het overleg met door SVB aangewezen andere leveranciers van SVB indien op enig moment blijkt dat ICT-producten niet goed functioneren in samenhang met andere bij SVB in gebruik zijnde of te nemen ICT-producten.
- 17.2 Het overleg, zoals bedoeld in het vorige lid, is gericht op het achterhalen van de oorzaak van het onvoldoende in samenhang functioneren en het zo snel mogelijk vinden van een oplossing daarvoor. Aan het overleg en het uitwerken van de oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van SVB, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Opdrachtnemer.
- 18 Informatiebeveiliging**
- 18.1 Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon voor SVB aan op het gebied van Informatiebeveiliging welke aangaande Informatiebeveiliging fungeert als de gesprekspartner van SVB.
- 18.2 Opdrachtnemer voert risicoanalyses uit in realisatietrajecten en bij grote onderhoudstrajecten. Onderkende risico's worden verwerkt in de vorm van aanvullende beveiligingseisen, welke door Opdrachtnemer worden voorzien van de benodigde (borgings)maatregelen ter mitigatie van de risico's.
- 18.3 Alle door Opdrachtnemer geleverde diensten en/of producten voldoen aan de door Opdrachtnemer gestelde eisen voor Informatiebeveiliging.
- 18.4 Opdrachtnemer meldt Informatiebeveiligings-incidenten, waaronder maar niet beperkt tot datalekken, direct en in ieder geval binnen 24 uur per email bij de SVB servicedesk, op het emailadres: servicedesk@svb.nl. De initiële melding van het Informatiebeveiligingsincident mag nog geen persoonsgegevens, als bedoeld in de AVG of informatie-beveiligingsgegevens, bevatten, deze gegevens worden pas verstrekt en besproken nadat de SVB daarvoor een specifieke functionaris heeft toegewezen en door deze de opdracht tot verstrekking aan Opdrachtnemer is verstrekt.
- 18.5 Opdrachtnemer zal redelijkerwijs stappen nemen om de gevolgen en de schade te beperken die voortkomen uit informatiebeveiligingsincidenten.
- 18.6 Indien een informatiebeveiligingsincident zich voordoet waarbij Opdrachtnemer, op welke wijze dan ook, betrokken is, zal Opdrachtnemer op verzoek van SVB volledige medewerking geven en alle beschikbare informatie over het informatiebeveiligingsincident delen.
- 18.7 In het geval van onderzoek door een daartoe bevoegde autoriteit, waaronder maar niet beperkt tot strafrechtelijk onderzoek, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan het onderzoek. SVB zal, voorafgaand aan het daadwerkelijke onderzoek, Opdrachtnemer in kennis stellen van het doel, de omvang en de tijdsduur van het onderzoek.
- 18.8 Voor de adequate beveiliging van informatie van SVB draagt Opdrachtnemer zorg voor het implementeren en onderhouden van een set van maatregelen welke de traceerbaarheid, onweerlegbaarheid, beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de informatie ondersteunt.
- 18.9 Kwetsbaarhedenanalyses (of scans) worden regulier uitgevoerd op alle ICT componenten (inclusief applicaties) die door Opdrachtnemer gebruikt worden voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Op basis van het risico van de kwetsbaarheid neemt Opdrachtnemer de nodige mitigerende maatregelen.
- 18.10 Als onderdeel van het reguliere onderhoud van alle componenten die door Opdrachtnemer gebruikt worden voor het uitvoeren van de werkzaamheden, worden (security) patches tijdig toegepast.
- 18.11 Voor het verkrijgen van toegang door Opdrachtnemer tot de elektronische systemen, waaronder maar niet beperkt tot het bedrijfsnetwerk van SVB, is voorafgaande toestemming van de SVB vereist. Voorafgaand aan deze toestemming zal SVB de wijze waarop deze toegang tot stand komt beoordelen. Opdrachtnemer garandeert dat zijn personeel alleen deze door SVB goedgekeurde wijze van toegang gebruikt voor het uitvoeren van de werkzaamheden.
- 18.12 Opdrachtnemer accepteert en stemt er mee in om alle gegevens aangaande informatiebeveiliging actueel te houden en inzichtelijk vast te leggen. SVB kan Opdrachtnemer op basis van wet- en regelgeving dan wel daarop gebaseerde normenkaders om deze gegevens verzoeken, waaronder maar niet beperkt tot de Baseline Informatiebeveiliging Rijksoverheid (BIR). Opdrachtnemer zal deze gegevens op eerste verzoek aanleveren. Indien deze gegevens staan in interne beleidsdocumenten van de Opdrachtnemer, dan kunnen deze beleidsdocumenten ook ter inzage worden gelegd ten kantore van de Opdrachtnemer.
- 19 Ontbinding (en tussentijdse opzegging)**
- 19.1 Indien Opdrachtnemer tekort schiet in de nakoming van enige verplichting die voor hem uit de Overeenkomst voortvloeit, en Opdrachtnemer, voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is of verzuim niet reeds zonder ingebrekestelling is ingetreden, ook na deugdelijke ingebrekestelling stellende een redelijke termijn voor nakoming, blijft tekortschieten in de nakoming van bedoelde verplichting, is SVB gerechtigd zonder rechtelijke tussenkomst de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- 19.2 In geval van faillissement, (voorlopige) surséance van betaling, stillegging of liquidatie van het bedrijf van Opdrachtnemer, alsmede in geval Opdrachtnemer dan wel diens onderneming door een derde wordt overgenomen, beslag wordt gelegd op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer, of Opdrachtnemer anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen, is SVB gerechtigd de Overeenkomst, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, en zonder dat SVB tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn, met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

- 19.3 SVB is tevens gerechtigd de Overeenkomst, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, en zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:
- 19.3.1 door Bureau BIBOB, dan wel door de eigen organisatie van SVB naar aanleiding van een uitgevoerd integriteitsonderzoek, een negatief advies over Opdrachtnemer wordt uitgebracht;
 - 19.3.2 blijkt dat Opdrachtnemer in het nadeel van SVB of van een andere overheidsinstelling ongeoorloofde prijsafspraken heeft gemaakt of andere delicten heeft begaan die duiden op een ondeugdelijke beroepsmoraliteit;
 - 19.3.3 door Opdrachtnemer of zijn personeel enig voordeel is of wordt aangeboden of verschaft aan een persoon die werkzaam is voor SVB;
 - 19.3.4 de rechter het aangaan van de Overeenkomst bij een in kracht van gewijsde gegane uitspraak onrechtmatig oordeelt en om die reden vernietigt.
- 19.4 Ontbinding op grond van de omstandigheid genoemd in artikellid 18.3. geeft Opdrachtnemer recht op vergoeding van uitsluitend de ten tijde van de ontbinding door Opdrachtnemer ter uitvoering van de Overeenkomst reeds in redelijkheid gemaakte kosten en in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Indien SVB echter aantoonbaar is dat de onrechtmatigheid mede aan Opdrachtnemer is toe te rekenen, komt Opdrachtnemer geen enkele vergoeding of schadeloosstelling toe
- 19.5 De toepasselijkheid van artikel 6:278 BW is nadrukkelijk uitgesloten.
- 19.6 SVB kan voorts de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven te allen tijde tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden. Tussen SVB en Opdrachtnemer vindt alsdan afrekening plaats op basis van de door Opdrachtnemer ter zake van de uitvoering van de onderhavige Overeenkomst verrichte Diensten en in redelijkheid gemaakte kosten en van de voor de uitvoering van de Overeenkomst in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. SVB hoeft Opdrachtnemer op generlei wijze anderszins schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Overeenkomst.
- 19.7 Opdrachtnemer zal bij beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, onverwijld aan SVB alle aan SVB in eigendom toebehorende documentatie, materialen en gegevens retourneren, danwel op eerste schriftelijk verzoek van SVB overgaan tot vernietiging van deze documentatie, materialen of gegevens. Tevens zal Opdrachtnemer bij gehele of gedeeltelijke beëindiging van de Overeenkomst alle door SVB gewenste medewerking verlenen, teneinde de eventuele overdracht van de verplichtingen uit de Overeenkomst aan een andere leverancier succesvol te laten plaatsvinden.
- 19.8 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de Overeenkomst in stand. Tot deze verplichtingen horen onder meer garantie (artikel 9), aansprakelijkheid en vrijwaring (artikel 11 en 12), overmacht (artikel 13), privacy (artikel 15), gevolgen van beëindiging (artikel 18), intellectuele eigendomsrechten (artikel 19), geheimhouding (artikel 20), ketenaansprakelijkheid (artikel 22), exitverplichtingen (artikel 23) rechtskeuze en bevoegde rechter (artikel 24) en licentie (artikel 25).

20 Intellectuele eigendomsrechten

- 20.1 Onverminderd de in deze Voorwaarden en de Overeenkomst aan SVB toegekende bevoegdheden, berusten de intellectuele eigendomsrechten op de ICT-Producten bij Opdrachtnemer, diens toeleveranciers of diens licentiegevers, tenzij de ICT-Producten specifiek ten behoeve van SVB zijn ontwikkeld, in welk geval het bepaalde in dit artikel van toepassing is.
- 20.2 Alle intellectuele eigendomsrechten, welke kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, waar en wanneer dan ook, op specifiek ten behoeve van SVB ontwikkelde ICT-Producten berusten bij SVB. Deze rechten worden door ondertekening van een Overeenkomst door Opdrachtnemer reeds nu voor alsdan aan SVB overgedragen, welke overdracht terstond na het ontstaan van die rechten door SVB nu reeds voor alsdan wordt aanvaard.
- 20.3 Voor zover voor de overdracht van dergelijke rechten een nadere akte zou zijn vereist of andere formaliteiten vervuld moeten worden, machtigt Opdrachtnemer SVB reeds nu voor alsdan onherroepelijk om zodanige akte op te maken en namens Opdrachtnemer te ondertekenen en om deze formaliteiten mede namens Opdrachtnemer te vervullen, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om op eerste verzoek van SVB aan de overdracht van zodanige rechten zijn medewerking te verlenen, zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen.
- 20.4 Opdrachtnemer doet jegens SVB afstand van alle eventueel aan hem toekomende persoonlijkheidsrechten, in de mate waarin de Auteurswet zodanige afstand toelaat. Opdrachtnemer garandeert voorts dat de aan zijn zijde betrokken werknemers respectievelijk opdrachtnemers in de met deze werknemers gesloten arbeidsovereenkomsten en de met deze opdrachtnemers gesloten overeenkomsten van opdracht jegens Opdrachtnemer afstand hebben gedaan van alle eventueel aan hen toekomende persoonlijkheidsrechten, in de mate waarin de Auteurswet zodanige afstand toelaat.
- 20.5 Opdrachtnemer garandeert het vrije en ongestoorde gebruik van de geleverde ICT-Producten en ICT-Diensten door SVB.
- 20.6 Opdrachtnemer garandeert dat de ICT-Producten en ICT-Diensten noch geheel, noch gedeeltelijk inbreuk maken op enig intellectueel eigendomsrecht of daaraan aanverwante rechten van derden. Opdrachtnemer vrijwaart SVB tegen alle (dreigende) aanspraken van derden ter zake van eventuele inbreuk op intellectuele eigendomsrechten of daaraan aanverwante rechten van die derden. Opdrachtnemer verplicht zich in geval van inbreuken tot het, op zijn kosten, treffen van alle maatregelen die strekken ter voorkoming van stagnatie bij SVB en ter beperking van de door SVB te maken extra kosten en/of te lijden schade, en zal alle door SVB ter zake van een eventuele inbreuk op intellectuele eigendomsrechten of aanverwante rechten van derden geleden schade vergoeden.
- 20.7 De overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht aan SVB zal bij beëindiging van de Overeenkomst geen voorwerp van ongedaanmaking vormen. Voor zover SVB in overeenstemming met de Overeenkomst niet de intellectuele eigendomsrechten op de ICT-Producten heeft verkregen, is SVB bij beëindiging van de Overeenkomst gerechtigd de ICT-Producten te blijven gebruiken op basis van de verkregen (sub)licentie, tenzij in rechte vast is komen te staan dat SVB toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 20.8 Partijen komen uitdrukkelijk overeen, dat de SVB bij het gebruik van de Productie Multifunctionals zich zal vergewissen van de toelaatbaarheid van het afdrukken van het ter afdruk aangeboden. De SVB vrijwaart Opdrachtnemer tegen iedere auteursrechtelijke aansprakelijkheid voor zover het door de SVB afgedrukte dan wel ter afdruk aangeboden werken betreft.

21 Geheimhouding, contacten pers en reclame-uitingen

- 21.1 Opdrachtnemer zal Partijen zullen alle informatie die hij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst verkrijgt, geheimhouden, en niet zonder schriftelijke toestemming van SVB de andere Partij aan derden – met uitzondering van derden die overeenkomstig de overeenkomst door Opdrachtnemer een Partij bij de uitvoering van de overeenkomst worden ingeschakeld, dan wel op grond van een wettelijke verplichting tot informatieverstrekking – bekend maken. Opdrachtnemer draagt Partijen dragen ervoor zorg dat zijn personeel een zelfde geheimhoudingsverplichting opgelegd krijgt.

- 21.2 Indien ~~Opdrachtnemer~~ een Partij in verband met de ~~aan hem verleende opdracht~~ overeenkomst, wordt benaderd door de pers (ongeacht het medium, waaronder maar niet beperkt tot radio, televisie, dagbladen en internet), zal hij eerst contact opnemen met de woordvoerder van SVB / contactpersoon van Opdrachtnemer. Indien de woordvoerder / contactpersoon of zijn vervanger niet bereikt kan worden, dient het persverzoek besproken te worden met de contactpersoon van de betrokken afdeling.
- 21.3 ~~Opdrachtnemer~~ Een Partij mag geen reclame-uitingen gerelateerd aan de Overeenkomst verrichten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SVB van de andere Partij. Daarnaast zal ~~Opdrachtnemer~~ zullen Partijen zich, zonder voorafgaande afstemming en toestemming ~~van de daardoor aangewezen persoon van SVB~~, onthouden van enige (publieke) uiting of mededeling gerelateerd aan de Overeenkomst.

22 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 22.1 Zonder schriftelijke toestemming van SVB zal Opdrachtnemer geen rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst of enig deel daarvan overdragen.
- 22.2 De eventuele toestemming als bedoeld in het vorige lid zal Opdrachtnemer niet bevrijden van enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst; Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inbreng van derden als betrof het zijn eigen ICT-Producten en ICT-Diensten.

23 Ketenaansprakelijkheid en vrijwaring

- 23.1 Opdrachtnemer staat jegens SVB in voor de tijdige nakoming van al zijn verplichtingen voortvloeiende uit fiscale en sociale verzekeringswetgeving ten aanzien van het personeel dat door hem, of door een door hem ingeschakelde derde, in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst bij SVB te werk is of zal worden gesteld.
- 23.2 Opdrachtnemer is verplicht een manuren-administratie te overleggen bij iedere factuur die wordt gestuurd naar SVB ter uitvoering van de Overeenkomst. Bij de levering van Producten dient Opdrachtnemer bij iedere factuur een specificatie over te leggen van de geleverde Producten.
- 23.3 Opdrachtnemer vrijwaart SVB en zal deze volledig schadeloos stellen voor alle vorderingen van de fiscale en/of sociale verzekeringsautoriteiten ter zake van wettelijk voorgeschreven belastingen en verplichte heffingen, zoals loonheffing (loonbelasting en sociale zekerheidspremies), inkomensafhankelijke premies op basis van de Zorgverzekeringswet en werknemerspremies (zowel het werknemers- als het werkgeversdeel), alsmede opgelegde boetes en interest, in verband met door de leden van het personeel van Opdrachtnemer dan wel van een door Opdrachtnemer ingeschakelde derde verrichte werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst.

24 Exitclausule

- 24.1 Indien de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet Opdrachtnemer op eerste verzoek van SVB datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een nieuwe Opdrachtnemer of SVB zelf zonder belemmeringen de uitvoering van de Overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie ten behoeve van SVB kan verrichten. Tevens retourneert Opdrachtnemer aan SVB onverwijld alle haar door SVB ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere goederen (waaronder begrepen gegevens- en informatiedragers) in een vooraf door partijen overeengekomen format.

25 Rechtskeuze en bevoegde rechter

- 25.1 Op deze Voorwaarden, alsmede op de Overeenkomst, is Nederlands recht van toepassing.
- 25.2 De toepasselijkheid van het Weens koopverdrag 1980 (CISG) is uitgesloten.
- 25.3 Alle geschillen tussen partijen zullen middels een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Partijen verplichten zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bijeenkomst van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschillenoplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen en het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter te Amsterdam. Het bepaalde in dit artikelid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

HOOFDSTUK 2 - AANSCHAF PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Aanschaf Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze Voorwaarden van toepassing op alle door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Programmatuur.

26 Licentie

- 26.1 Voor zover de intellectuele eigendomsrechten op de Programmatuur bij Opdrachtnemer berusten, verleent Opdrachtnemer aan SVB automatisch en terstond een niet-exclusieve, overdraagbare, eeuwigdurende licentie tot gebruik van de Programmatuur, zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.
- 26.2 Voor zover Opdrachtnemer niet zelf de intellectuele eigendomsrechten bezit op de door hem aan SVB te leveren Programmatuur, zal hij dit duidelijk en tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst melden aan SVB en garandeert Opdrachtnemer dat hij van de rechthebbende de bevoegdheid heeft verkregen om de betreffende Programmatuur in sublicentie te geven aan SVB, waarbij het bepaalde in het vorige lid van overeenkomstige toepassing is.
- 26.3 De (sub)licentie omvat de toestemming voor onbepaalde tijd tot het verrichten of doen verrichten van alle auteursrechtelijke bevoegdheden met betrekking tot of samenhangend met het gebruik van de Programmatuur door of ten behoeve van SVB, ongeacht op welke wijze en in welke vorm, (waaronder het uitleenen en verhuren), ongeacht de locatie en ongeacht op welke apparatuur, dit alles ten behoeve van het optimaal gebruik van de Programmatuur, waartoe deze beoogd is en/of geschikt is of blijkt of kan zijn, mits in het kader van de normale activiteiten van SVB. Onder het gebruiksrecht is eveneens begrepen, het in het kader van uitbesteding/outsourcing doen beheren van de Programmatuur door derden.
- 26.4 SVB is tevens bevoegd voor back-up doeleinden kopieën van de Programmatuur te (doen) vervaardigen. Indien zij hiertoe door beveiligingsmaatregelen niet in staat is, zal Opdrachtnemer haar op eerste verzoek het gewenste aantal kopieën van de Programmatuur kosteloos ter beschikking stellen.

27 Garanties

- 27.1 Opdrachtnemer garandeert te allen tijde, onverminderd het bepaalde in artikel 9, voor de gehele duur van de Overeenkomst dat:
- a) de Programmatuur - ook bij piekbelasting - de overeengekomen eigenschappen bevat, zoals vastgelegd in de Overeenkomst en voldoet aan de overeengekomen functionele en technische specificaties;
 - b) de Programmatuur efficiënt deugdelijk en onderling samenhangend is geschreven;
 - c) de Programmatuur onder gelijkblijvende omstandigheden niet leidt tot een hogere belasting van de apparatuur van SVB;
 - d) de Programmatuur voldoet aan de ISO standaard 25010.

28 Broncode

- 28.1 Voor zover het Programmatuur betreft ter zake waarvan Opdrachtnemer de intellectuele eigendomsrechten bezit, verklaart Opdrachtnemer zich nu reeds voor alsdan bereid om op eerste verzoek van SVB een escrowovereenkomst af te sluiten met betrekking tot de broncode van deze ICT-Producten, bij een door SVB aan te wijzen in Nederland gevestigd onafhankelijk bedrijf dat gespecialiseerd is in source code escrow, tegen nader overeen te komen schriftelijke voorwaarden die de bedrijfscontinuïteit van SVB garanderen.
- 28.2 De in lid 1 bedoelde overeenkomst zal voldoen aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is en omvat alle niet openbaargemaakte informatie die SVB redelijkerwijs nodig heeft voor fouterstel, onderhoud en beheer van de Programmatuur zodat hij daarvan het overeengekomen gebruik kan blijven maken.

29 Aflevering en implementatie

- 29.1 Opdrachtnemer zal de Programmatuur aan SVB afleveren, zulks tegen een bewijs van afgifte, en zal deze implementeren op de overeengekomen apparatuur, tenzij SVB uitdrukkelijk heeft aangegeven dit zelf te gaan doen. Opdrachtnemer zal de Programmatuur implementeren in samenhang met de reeds bij SVB aanwezige ICT-Infrastructuur. Indien SVB uitdrukkelijk heeft aangegeven zelf voor implementatie zorg te dragen, zal Opdrachtnemer hiertoe de benodigde handleidingen en technische documentatie tijdig aan SVB ter beschikking stellen in de door SVB gewenste vorm.
- 29.2 Als onderdeel van de implementatie zal Opdrachtnemer telkens voor elke fase een interne bedrijfstest uitvoeren, welke ertoe strekt Opdrachtnemer voor zichzelf te laten vaststellen dat de Programmatuur goed werkt, zowel zelfstandig als in samenhang met de reeds geïmplementeerde Programmatuur.
- 29.3 Zodra naar de mening van beide partijen (een fase van) de implementatie is voltooid zal door partijen een bewijs van implementatie worden opgesteld en ondertekend. Dit bewijs laat het bepaalde in deze Voorwaarden omtrent acceptatie en garantie onverlet.
- 29.4 Dit artikel is niet van toepassing in geval van clouddiensten.

HOOFDSTUK 3 - ONTWIKKELING PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze Voorwaarden, van toepassing indien Opdrachtnemer in opdracht van SVB Programmatuur ontwikkelt. Op deze Programmatuur is ook het hoofdstuk "Aanschaf Programmatuur" van toepassing, tenzij daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken.

30 Ontwikkeling Programmatuur

- 30.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke Programmatuur Opdrachtnemer ten behoeve van SVB zal ontwikkelen en op welke manier dit zal geschieden.
- 30.2 Opdrachtnemer zal bij iedere nieuwe versie/release van de Programmatuur aangeven wat er gewijzigd is en wat dit voor consequenties heeft voor het gebruik van de Programmatuur, alsmede een toelichting op eventueel gewijzigde instellingen.
- 30.3 Opdrachtnemer zorgt voor de ontwikkeling van veilige software welke in ieder geval voldoet aan de standaard NCSC ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Web applicaties, dan wel de logische opvolgers daarvan.

31 Aflevering en implementatie

- 31.1 Opdrachtnemer zal de te ontwikkelen Programmatuur conform de schriftelijk overeengekomen specificaties afleveren, zulks tegen een bewijs van afgifte, en zal – indien van toepassing - deze implementeren op de overeengekomen apparatuur, tenzij SVB uitdrukkelijk aangeeft dit zelf te gaan doen. Opdrachtnemer zal de Programmatuur implementeren in samenhang met de reeds bij SVB aanwezige ICT-Infrastructuur. Indien SVB uitdrukkelijk heeft aangegeven zelf voor implementatie zorg te dragen, zal Opdrachtnemer hiertoe de benodigde handleidingen en technische documentatie tijdig aan SVB ter beschikking stellen in de door SVB gewenste vorm.
- 31.2 Als onderdeel van de implementatie zal Opdrachtnemer telkens voor elke fase een interne bedrijfstest uitvoeren, welke ertoe strekt Opdrachtnemer voor zichzelf te laten vaststellen dat de Programmatuur goed werkt, zowel zelfstandig als in samenhang met de reeds geïmplementeerde Programmatuur.
- 31.3 Zodra naar de mening van beide partijen (een fase van) de implementatie is voltooid zal door partijen een bewijs van implementatie worden opgesteld en ondertekend. Dit bewijs laat het bepaalde in deze Voorwaarden omtrent acceptatie en garantie onverlet.

32 Onderhoud

- 32.1 Indien SVB Programmatuur zelf onderhoudt of door een derde laat onderhouden, ondersteunt Opdrachtnemer hem daarbij op verzoek tegen een marktconforme vergoeding. Opdrachtnemer verstrekt daartoe op verzoek de daarvoor benodigde (aanvullende) informatie aan SVB of een door deze daarvoor ingeschakelde derde. Het vorenstaande is tevens van toepassing op beheeractiviteiten ten aanzien van Programmatuur die SVB zelf uitvoert dan wel door een derde laat uitvoeren.
- 32.2 Indien SVB met Opdrachtnemer tevens Onderhoud is overeengekomen, geldt hetgeen dienaangaande in die Overeenkomst is bepaald.

33 Broncode

- 33.1 Gelijktijdig met de implementatie van de Programmatuur, die specifiek voor SVB is ontwikkeld, zal Opdrachtnemer aan SVB de broncode daarvan ter beschikking stellen. Indien Opdrachtnemer deze broncode op enig moment wijzigt, zal Opdrachtnemer ook die gewijzigde versie(s) terstond aan SVB ter beschikking stellen. Zowel ten aanzien van de

- oorspronkelijke broncode, als ten aanzien van de aangepaste broncode gelden voor SVB dezelfde rechten als vermeld in deze bepaling.
- 33.2 Op het moment van de ter beschikking stelling van de broncode wordt de eigendom van de gegevensdrager(s) waarop de broncode is vastgelegd in volle omvang overgedragen aan SVB. Mocht de aan SVB ter beschikking gestelde broncode, dan wel de gegevensdrager waarop de broncode is vastgelegd, om wat voor reden dan ook beschadigd zijn of verloren zijn gegaan, dan zal Opdrachtnemer terstond een nieuwe versie van de broncode ter beschikking stellen.
- 33.3 SVB is gerechtigd om op ieder door haar gewenst moment aan een derde opdracht te geven om de aan haar ter beschikking gestelde versie(s) van de broncode van de Programmatuur te laten onderzoeken door deze derde. Deze derde is bevoegd om te onderzoeken of van de broncode steeds een juiste machineversie kan worden gegenereerd, zoals in gebruik bij SVB, en of de broncode compleet en geschikt is om door een ander dan Opdrachtnemer continu en efficiënt onderhoud en/of aanpassingen aan de Programmatuur mee uit te laten voeren, en of de broncode vrij is van virussen of andere vreemde elementen. Opdrachtnemer verklaart in te stemmen met dit onderzoek en daartoe de nodige medewerking te verlenen. De kosten van het onderzoek komen voor rekening van SVB. Indien evenwel uit dit onderzoek blijkt dat de broncode niet geschikt is voor het genereren van de juiste machineversie van de Programmatuur zoals in gebruik bij SVB, of indien blijkt dat de broncode niet compleet is of niet geschikt is om continue en efficiënt onderhoud en/of aanpassingen aan de Programmatuur mee uit te voeren door een ander dan Opdrachtnemer, en of dat de broncode niet vrij is van virussen of andere vreemde elementen, komen de kosten van dat onderzoek voor rekening van Opdrachtnemer, voor zover SVB Opdrachtnemer op de hoogte heeft gesteld van de met dit onderzoek gemoeide kosten. Tevens zal Opdrachtnemer in dat geval onmiddellijk zorg dragen voor vervanging en/of aanvulling van de niet bruikbare (onder)delen van de broncode.

HOOFDSTUK 4 - AANSCHAF APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Aanschaf Apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze Voorwaarden van toepassing indien SVB bij Opdrachtnemer Apparatuur koopt of huurt.

34 Bestelling

- 34.1 De opdrachtbrief van SVB betreffende de bestelling en aflevering van de Apparatuur geldt als de bevestiging van de bestelling van de Apparatuur.
- 34.2 Opdrachtnemer is niet gerechtigd om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SVB andere apparatuur dan de bestelde Apparatuur te leveren. SVB zal zijn toestemming niet onthouden indien:
- 34.2.1 door Opdrachtnemer ten genoegen van SVB wordt aangetoond dat de andere door hem voorgestelde apparatuur aan dezelfde kwaliteits- en capaciteitseisen voldoet;
- 34.2.2 deze geen beperkingen in gebruik of toepassingsmogelijkheden, ook voor andere apparatuur of programmatuur voor SVB met zich brengt, en/of
- 34.2.3 geen hogere bedienings- en/of onderhoudskosten met zich brengt.
- 34.3 Indien de betreffende andere door Opdrachtnemer voorgestelde apparatuur een lagere, algemeen geldende verkoop- of huurprijs heeft, zal de koop of huurprijs dienovereenkomstig worden verlaagd, onverminderd het recht van SVB op overeengekomen kortingen.

35 Aflevering en installatie

- 35.1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een deugdelijke wijze van verpakking en vervoer van de Apparatuur. Bij de te leveren Apparatuur dient een paklijst aanwezig te zijn met daarop vermeld het/de ordernummer(s) van SVB, alsmede het/de itemnummer(s), aantal(len) en omschrijving(en).
- 35.2 Terstond na aflevering van de Apparatuur (of onderdelen daarvan), zal door partijen een bewijs van aflevering worden opgesteld en ondertekend.
- 35.3 Opdrachtnemer zal terstond na de aflevering van de Apparatuur aanvangen met de installatie, tenzij SVB uitdrukkelijk heeft aangegeven de installatie zelf te (laten) verrichten. Opdrachtnemer zal de Apparatuur installeren in samenhang met de reeds bij SVB aanwezige ICT-Infrastructuur. Indien SVB uitdrukkelijk heeft aangegeven zelf voor installatie zorg te (laten) dragen, zal Opdrachtnemer hiertoe de benodigde handleidingen en technische documentatie tijdig aan SVB ter beschikking stellen in de door SVB gewenste vorm. Als onderdeel van de installatie zal Opdrachtnemer een interne bedrijfstest uitvoeren, welke ertoe strekt Opdrachtnemer voor zichzelf te laten vaststellen dat de Apparatuur goed werkt, zowel voor wat de onderscheiden onderdelen betreft als in zijn geheel.
- 35.4 Zodra naar de mening van partijen de installatie is voltooid zal door partijen een bewijs van installatie worden opgesteld en ondertekend.

HOOFDSTUK 5 - ONDERHOUD ICT-PRODUCTEN

De in dit hoofdstuk "Onderhoud ICT-Producten" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze Voorwaarden, van toepassing indien SVB en Opdrachtnemer een overeenkomst voor onderhoud van ICT-Producten hebben afgesloten.

36 Duur van de onderhoudsverplichting

- 36.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen periode, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- 36.2 De duur van de Overeenkomst wordt stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij een der partijen de Overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode. Opdrachtnemer kan de Overeenkomst echter eerst opzeggen nadat de initiële periode als bedoeld in het eerste artikelid is verstreken.

37 Onderhoud

- 37.1 Onder onderhoud wordt verstaan:
- 37.1.1 Preventief onderhoud: het in stand houden van de ICT-Producten door het nemen van geëigende preventieve maatregelen ten einde te bevorderen dat de ICT-Producten voor de duur van de Overeenkomst conform de Overeenkomst zullen functioneren.
- 37.1.2 Correctief onderhoud: het opsporen en herstellen van Gebreken in de ICT-Producten door het ter beschikking stellen van verbeterde versies nadat deze door SVB zijn gemeld of anderszins bij Opdrachtnemer bekend zijn.

- 37.1.3 Adaptief en Perfectief Onderhoud: het door Opdrachtnemer na schriftelijke toestemming van SVB aan SVB aanpassen van de ICT-Producten, waaronder begrepen beschikbaar stellen van nieuwe versies van de Programmatuur, om zodoende de betrouwbaarheid daarvan te vergroten, functies te veranderen of nieuwe functies toe te voegen en/of problemen bij het gebruik daarvan op te lossen.
- 37.1.4 Ondersteuning: het verlenen van assistentie, hulp en advies bij het opsporen van Gebreken, alsmede het telefonisch adviseren over het gebruik en het functioneren van de ICT-Producten.
- 37.1.5 Opleiding: het geven van opleiding(en) ten behoeve van het gebruik van de ICT-Producten aan het personeel van SVB.
- 37.2 De tussen partijen overeengekomen Service Levels zijn vastgelegd in een Service Level Agreement. Deze Service Levels zullen door Opdrachtnemer worden gerealiseerd tijdens de uitvoering van het onderhoud. De gevolgen voor het niet halen van de Service Levels zijn vastgelegd in de Service Level Agreement.
- 37.3 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan functionele wijzigingen in de Programmatuur aan te brengen tenzij deze voortvloeien uit wettelijke verplichtingen die Opdrachtnemer – op een voor SVB minst bezwarende wijze – afhandelt nadat SVB hierover is geïnformeerd. In alle overige gevallen dient SVB hiervoor vooraf schriftelijk toestemming te hebben gegeven dan wel expliciet om de functionele wijziging te hebben verzocht.

38 Verplichtingen van Opdrachtnemer

- 38.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verplicht Opdrachtnemer zich de overeengekomen vormen van onderhoud te verrichten.
- 38.2 De werkzaamheden zullen ononderbroken en op de overeengekomen dagen worden uitgevoerd en op kortst mogelijke termijn worden voltooid.
- 38.3 Opdrachtnemer rapporteert aan SVB over het verloop van zijn werkzaamheden op de in de Overeenkomst bepaalde wijze. Hij geeft daarbij inzicht in het verloop en de stand van zijn werkzaamheden, het bestede aantal uren en andere voor de uitvoering daarvan relevante aspecten.
- 38.4 Partijen overleggen zo vaak als een van hen dat nodig oordeelt over de voortgang van de werkzaamheden.
- 38.5 Opdrachtnemer zorgt voor een adequate vastlegging en archivering van de oorzaken van storingen en de resultaten van onderhoud alsmede indien nodig voor aanpassing van documentatie.

39 Versiebeleid

- 39.1 Opdrachtnemer zorgt voor een consistent versiebeleid. Daarbij geldt als uitgangspunt dat verbeterde en nieuwe versies tijdig beschikbaar komen. Opdrachtnemer onderzoekt met het oog daarop regelmatig de noodzaak om dergelijke versies uit te brengen en informeert SVB zo snel mogelijk over de uitkomsten van zijn onderzoek.
- 39.2 Tussentijdse wijzigingen in Programmatuur als gevolg van Correctief Onderhoud, maken zoveel mogelijk onderdeel uit van verbeterde en nieuwe versies.
- 39.3 Opdrachtnemer stelt SVB op verzoek kosteloos een exemplaar van een nieuwe versie ter beschikking voor test- en evaluatiedoeleinden. SVB is niet verplicht tot ingebruikname van nieuwe versies.

40 Onderhoud door derden

- 40.1 Indien Opdrachtnemer niet, onvolledig of niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot onderhoud is SVB, onverminderd haar verdere rechten, gerechtigd het onderhoud of enig onderdeel daarvan na voorafgaande schriftelijk kennisgeving op kosten van Opdrachtnemer hetzij zelf, hetzij door derden te doen laten verrichten. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. In dat geval is Opdrachtnemer tevens verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken.

41 Wijzigingsproces

- 41.1 Voor het uitvoeren van onderhoud en/of aanpassingen hanteert Opdrachtnemer een wijzigingsproces ("change management") waarbij de nadruk ligt op het voorkomen van beveiligingsincidenten, storingen of onderbrekingen tijdens het doorvoeren van veranderingen. Opdrachtnemer draagt zorg voor het administreren van alle wijzigingen en hanteert een goedkeuringsproces.
- 41.2 Opdrachtnemer informeert SVB binnen redelijke termijn over aanstaande wijzigingen, waarbij rekening gehouden wordt met weekenden, feestdagen en vakantieperiodes.
- 41.3 Voordat een wijziging wordt doorgevoerd die mogelijk impact heeft voor SVB stelt de Opdrachtnemer de impact van de wijziging vast door het uitvoeren van een impact analyse en legt het resultaat daarvan ter goedkeuring voor aan SVB. In deze impact analyse wordt specifiek de impact op informatiebeveiliging meegenomen. Opdrachtnemer implementeert (eventueel) aanvullende maatregelen om mogelijke negatieve impact op informatiebeveiliging te minimaliseren.

HOOFDSTUK 6 - VERLENING VAN ICT-DIENSTEN

De in dit hoofdstuk "Verlening van ICT-Diensten" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze Voorwaarden, van toepassing indien Opdrachtnemer ICT-Diensten verleent, zoals advisering, consultancy, projectleiding, opleidingen, ondersteuning, detachering, ASP (Application Services Providing), SaaS (Software as a Service), cloud computing, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren, onderhouden of beheren van ICT-Producten of websites. Deze bepalingen laten de in deze Voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke ICT-Diensten, zoals de ontwikkeling van Programmatuur en het onderhoud van ICT-Producten, onverlet.

42 Verlening van de ICT-Diensten

- 42.1 Alle verplichtingen van Opdrachtnemer hebben het karakter van een resultaatverplichting, tenzij ten aanzien van een door Opdrachtnemer te verrichten specifieke prestatie uitdrukkelijk en schriftelijk anders tussen partijen is overeengekomen.
- 42.2 In de Overeenkomst zal worden vastgelegd voor welke ICT-Diensten en welke periode die Overeenkomst wordt aangegaan, en welke resultaten van de ICT-Diensten zullen worden opgeleverd.
- 42.3 Werkzaamheden buiten de overeengekomen uren zullen - indien deze op schriftelijk verzoek van SVB zijn verricht - tegen de bij Opdrachtnemer gebruikelijke tarieven aan SVB in rekening worden gebracht.
- 42.4 Indien voor het verlenen van de ICT-diensten toegang tot de ICT-Infrastructuur van SVB vereist is, kan SVB nadere voorwaarden stellen aan deze toegang, in welk geval toegang slechts zal worden verleend nadat Opdrachtnemer de betreffende voorwaarden voor akkoord heeft ondertekend.

43 Personeel van Opdrachtnemer

- 43.1 Opdrachtnemer zal voldoende, gekwalificeerd personeel beschikbaar houden om de Overeenkomst te kunnen uitvoeren. In iedere Overeenkomst kan worden aangegeven aan welke kwalificaties het personeel van Opdrachtnemer zal voldoen.
- 43.2 Opdrachtnemer zal het ter beschikking gestelde personeel (slechts incidenteel en niet dan na vooraf verkregen schriftelijke toestemming van SVB) tijdelijk of definitief mogen vervangen. SVB zal haar toestemming niet op onredelijke gronden onthouden en is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden. Ter bestendiging van de continuïteit zullen zoveel mogelijk dezelfde personen door partijen worden ingezet.
- 43.3 De voor het oorspronkelijke personeel van Opdrachtnemer geldende uurtarieven zullen bij vervanging niet kunnen worden verhoogd.
- 43.4 Bij iedere vervanging van het ter beschikking gestelde personeel van Opdrachtnemer zal, zonder dat dit voor SVB tot hogere kosten leidt, vervangend personeel van Opdrachtnemer beschikbaar moeten worden gesteld dat qua deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau is als het oorspronkelijk ingezette personeel van Opdrachtnemer. Vervanging door personeel van Opdrachtnemer dat aan mindere kwalificaties voldoet zal slechts bij uitzondering, met schriftelijke motivering, kunnen worden verzocht. In dat geval zal het uurtarief tot het voor dit personeel van Opdrachtnemer algemeen gangbare niveau worden verlaagd.
- 43.5 Alle kosten van inwerken, alsmede gerelateerde reis- en verblijfkosten van vervangend personeel van Opdrachtnemer zullen niet in rekening kunnen worden gebracht.
- 43.6 Opdrachtnemer is verplicht zijn personeel, dat wegens ziekte niet in staat is werkzaamheden te verrichten binnen vijf (5) werkdagen na melding van de ziekte op verzoek van SVB te vervangen.
- 43.7 Indien SVB van mening is dat een lid van het personeel van Opdrachtnemer niet (meer) c.q. niet goed voldoet aan de overeengekomen kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is SVB gerechtigd van Opdrachtnemer te verlangen dat dit lid van het personeel van Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen wordt vervangen. Hiertoe is ondermeer aanleiding indien door het betreffende lid van het personeel van Opdrachtnemer in strijd met de bij SVB gebruikelijke huisregels is gehandeld of op enige andere wijzen het vertrouwen van SVB is geschonden.