

Bijlage D - Modelovereenkomst ARBIT-2022 inzake beheer ICT omgeving

De ondergetekenden:

1. De Stichting Lezen en Schrijven, gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door

<functienaam en naam ondertekenaar>

hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. <volledige naam en rechtsvorm contractant>, (statutair) gevestigd te <plaats>, te dezen vertegenwoordigd door <functie> <naam ondertekenaar>

hierna te noemen: Wederpartij,

Opdrachtgever en Wederpartij hierna gezamenlijk aangeduid als 'Partijen' en afzonderlijk als 'Partij'

Overwegende dat:

Organisatie en inkoopbehoefte van Opdrachtgever

- a. Opdrachtgever verantwoordelijk is voor het helpen voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid in Nederland;
- b. Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan ondersteuning bij het beheer en onderhoud van de noodzakelijke ICT voorzieningen voor de medewerkers en de bedrijfsvoering van Stichting LES;

Verloop van de aanbesteding

- c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a en b is overwogen, tot aanbesteding van beheer ICT voorzieningen door middel van een openbare Europese aanbestedingsprocedure is overgegaan;
- d. op <datum> door of namens Opdrachtgever een aankondiging naar het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (hierna: Publicatieblad) is verzonden en dat deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer <S-nummer>;
- e. <beschrijving verdere verloop afhankelijk van de gevolgde aanbestedingsprocedure>;
- f. Opdrachtgever de Opdracht op <datum> heeft gegund aan Wederpartij.

Komen overeen:

1. Begrippen

In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst.

2. Voorwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst waarbij Wederpartij zich tegen de in artikel 7 bedoelde Vergoeding verbindt tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in het Bestek, die in hoofdlijnen bestaat uit:

- het leveren van het Product / de Producten:



Invulhulp	Onderwerp
A1	Licenties aanschaffen en opzeggen

- het uitvoeren van de Opdracht / de Opdrachten:

Invulhulp	Onderwerp
B1	<i>Implementatie overdracht dienstverlening</i>
B2	<i>Serverbeheer</i>
B3	<i>Licentiebeheer</i>
B4	<i>Servicedesk: gebruikersbeheer en ondersteuning</i>
B5	<i>Hardware beheer</i>
B6	<i>Ketencoördinatie</i>

één en ander teneinde Opdrachtgever in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken.

- 2.2 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde stuk boven het later genoemde:

- 1) dit document;
- 2) de Verwerkersovereenkomst (Bijlage Verwerkersovereenkomst is aanghecht)
- 2) de Voorwaarden (Bijlage F - Voorwaarden);
- 3) het Bestek (Aanbestedingsleidraad en Bijlage B - Conformiteitenlijst)
- 4) de door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte offerte van <datum>, met kenmerk (<kenmerk>).

3. Rapportage

- 3.1 Wederpartij rapporteert maandelijks over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst. Deze rapportage omvat tenminste:

- licenties,
- status incidenten,
- wijzigingen en projecten het optimaliseren van geleverde diensten,
- klachten en klanttevredenheid,
- naleving SLA afspraken

Wederpartij rapporteert eenmaal per kwartaal over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst. Deze rapportage omvat tenminste:

- Aanpassingen in de afspraken rondom in/uitdiensttreding
- Autorisaties
- Back-ups
- Forecasting
- Technologische ontwikkelingen

Eenmaal per jaar wordt een strategisch overleg gevoerd over de

- Organisatorische en Strategische ontwikkelingen
- Optimalisatie van de dienstverlening
- Evaluatie van de samenwerking

4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst



- 4.1 De Aanbestedende dienst is voornemens een Dienstverleningsovereenkomst voor een periode van zes jaar aan te gaan. Hierbij heeft de Aanbestedende dienst de mogelijkheid om te allen tijde met inachtneming van een opzegtermijn van één jaar de overeenkomst tussentijds te beëindigen. De Dienstverleningsovereenkomst start per 1 mei 2023, of wanneer deze datum niet haalbaar is, zo snel als mogelijk.
- 4.2 De Overeenkomst kan eenmalig tegen gelijkblijvende voorwaarden worden verlengd voor een periode van maximaal twaalf maanden indien zich een situatie voordoet waarin beëindiging van de Overeenkomst tot discontinuering van de uitvoering leidt.

5. Aflevering en Oplevering

5.1. In geval van Opdracht

De dienstverlening vangt aan op de in de onderstaande tabel vermelde datum.

Invulhulp	Onderwerp	Aanvangsdatum
B1	Implementatie overdracht dienstverlening	Nader te bepalen
B2	Serverbeheer	Nader te bepalen
B3	Licentiebeheer	Nader te bepalen
B4	Servicedesk: gebruikersbeheer en ondersteuning	Nader te bepalen
B5	Hardware beheer	Nader te bepalen
B6	Ketencoördinatie	Nader te bepalen

In geval van Onderhoud en clouddienstverlening

5.2 De dienstverlening vangt aan op de in de onderstaande tabel vermelde datum.

Invulhulp	Onderwerp	Aanvangsdatum
B2	Serveronderhoud en backup	Nader te bepalen

6. Acceptatie

6.1 De Acceptatie van de Prestatie vindt als volgt plaats:

Invulhulp	Onderwerp	Acceptatie	Uiterste datum van mededeling van (non-) Acceptatie
B1	Implementatieplan	In overleg wordt de acceptatieprocedure vastgelegd in het definitieve implementatieplan	Nader te bepalen (in overleg wordt de uiterste datum voor acceptatie vastgelegd in het implementatieplan)

7. Vergoeding

7.1 Partijen komen de navolgende Vergoeding overeen:



Invulhulp	Onderwerp	Prijs	Prijs incl. BTW
B1	Tarieven serverbeheer en services	Vaste totaalprijs per maand	Vaste totaalprijs per maand
B2	Tarieven projectwerkzaamheden	Vaste totaalprijs per uur incl. reis- en verblijfskosten	Vaste totaalprijs per uur incl. reis- en verblijfskosten
B3	Gebruikersondersteuning conform SLA	Vaste totaalprijs per maand per gebruiker	Vaste totaalprijs per maand per gebruiker
B4	Implementatiekosten	Eenmalige kosten	Eenmalige kosten
Totale Vergoeding		<Vergoeding invullen>	

- 7.2 De Vergoeding en de tarieven kunnen na 1 januari 2025 éénmaal per jaar per 1 januari worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het 'CBS-prijsindexcijfer CAO Lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening'. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand augustus gehanteerd, waarbij het indexcijfer van augustus 2022 wordt gesteld op 100.
De verrekenprijzen voor de licenties worden alleen dan geïndexeerd indien en voorzover de verstrekker van de licenties de prijzen indexeert. Deze indexatie mag alsdan een-op-een doorberekend worden aan Opdrachtgever. De prijzen voor licenties worden bepaald door Microsoft en kunnen daarom niet door Opdrachtnemer zelf worden geïndexeerd.
- 7.3 Andere prijsverhogingen dan in het vorige lid beschreven kunnen tussentijds alleen worden doorgevoerd met schriftelijke instemming van beide Partijen. Een prijsverlaging mag echter op ieder moment eenzijdig door Leverancier worden doorgevoerd, zonder voorgaande toestemming van Afnemer.
- 7.4 Indien Afnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe Opdrachten aan Leverancier verstrekt, zal Leverancier daarvoor telkens uitgaan van de reeds voor eerdere Opdrachten overeengekomen prijzen en (uur)tarieven, of van de door hem gebruikelijk gehanteerde prijzen en (uur)tarieven voor zover eerdere Opdrachten geen uitsluitel bieden.
- 7.5 Indien de Prestatie als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Wederpartij niet voldoet aan de Service levels, vindt korting plaats op de Vergoeding overeenkomstig onderstaande tabel:

Service levels	Norm	Korting
Categorie 1	Alle gebruikers kunnen niet meer werken	500 per dag met een maximum van 10 dagen

8. Facturering, verschuldigheid en betaling

- 8.1 De Vergoeding als bedoeld in artikel 7 is verschuldigd vanaf de datum van ingang contract.
- 8.2 Een factuur dient de volgende gegevens te bevatten:
- bedrijfsnaam



- NAW gegevens van het bedrijf
- factuurdatum
- hoogte van de Vergoeding
- verschuldigde BTW
- contractnummer
- verplichtingenummer
- klantnummer

8.3 Wederpartij factureert elektronisch door deze te verzenden naar facturen@lezenenschrijven.nl.

9. Algemene en bijzondere voorwaarden

9.1 De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, is uitgesloten. Een uitzondering hierop wordt gevormd door de voorwaarden die door de verstrekker van de licenties opgelegd worden.

10. Overige bepalingen

10.1 Bij (voortijdige) beëindiging van de Overeenkomst geldt artikel 32 van de ARBIT 2022.

10.2 In de artikelen 3, 12.3 en 31 van de ARBIT-2022 wordt onder 'schriftelijk' mede elektronische communicatie verstaan.

Aldus overeengekomen op <datum> en ondertekend in tweevoud door:

OPDRACHTGEVER

WEDERPARTIJ

Naam:
Antoinette de Graaf- Driesen
Adjunct-directeur

Naam: <naam>

Handtekening:

Handtekening:

Datum:

Datum:

BIJLAGE VERWERKERSOVEREENKOMST



Verwerkersovereenkomst tbv beheer en onderhoud ICT omgeving

Datum	21-10-2022
Versie	1



Verwerkersovereenkomst tbv Aanbesteding ICT-omgeving

Stichting Lezen en Schrijven, gevestigd te Den Haag, KVK-nummer 27263438 verder te noemen Verwerkingsverantwoordelijke, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd Geke van Velzen, namens deze, *Antoinette de Graaf – Driesen, Adjunct-directeur*,

en

verder te noemen Verwerker, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door

hierna afzonderlijk te noemen "Partij", of gezamenlijk "Partijen".

Overwegen het volgende:

- b. Verwerker verwerkt in het kader van het beheren en onderhouden van de ICT-omgeving Persoonsgegevens voor Verwerkingsverantwoordelijke;
- c. Op de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing;
- c. Partijen willen in aanvulling op de AVG en de UAVG de volgende afspraken over de verwerking van Persoonsgegevens vastleggen in deze Verwerkersovereenkomst (hierna: de Verwerkersovereenkomst);

Artikel 1 Definities

- 1.1 Begrippen uit de AVG en de UAVG die in deze Verwerkersovereenkomst worden gebruikt, hebben dezelfde betekenis.
- 1.2 Bijlagen: aanhangsels bij deze Verwerkersovereenkomst, die deel uitmaken van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 2 Ingangsdatum en duur

- 2.1 Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment dat de Verwerkersovereenkomst tot stand is gekomen op de datum van ondertekening, tenzij Partijen anders overeenkomen.
- 2.2 Deze Verwerkersovereenkomst eindigt op het moment dat Verwerker de verwerking van Persoonsgegevens op grond van de Verwerkersovereenkomst heeft beëindigd en de afspraken over het teruggeven en/of wissen van persoonsgegevens zijn nagekomen.
- 2.3 Als bestaande afspraken niet meer passend zijn, kunnen partijen deze afspraken als een addendum bij deze Verwerkersovereenkomst toevoegen en actualiseren.

Artikel 3 Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst

- 3.1 Verwerker verwerkt de door of via Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke voor de uitvoering van de Verwerkingsdoeleinden zoals benoemd in deze Verwerkersovereenkomst en uitsluitend overeenkomstig schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke wettelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, daarvan zonder onredelijke vertraging in kennis stellen, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
- 3.2 De door Verwerker uit te voeren verwerkingen staan beschreven in tabel 1 van Bijlage 1.

Artikel 4 Inhoudelijke afspraken

- 4.1 **Beveiligingsmaatregelen**



Verwerker zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG. De wijze waarop Verwerker de passende technische en organisatorische maatregelen aantoont, staat in Bijlage 2.

4.2 **Audits**

Verwerker verleent alle benodigde medewerking aan audits uitgevoerd door een gecertificeerde auditor over de nakoming van de afspraken binnen deze Verwerkersovereenkomst en Bijlagen, tenzij Verwerker door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Verwerker de gemaakte afspraken nakomt. De kosten van deze audit worden gedragen door Verwerkingsverantwoordelijke (zowel eigen kosten als kosten van Verwerker), tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Verwerker constateert die ten nadele zijn van Verwerkingsverantwoordelijke.

4.3 **Verwerking buiten de EER**

Verwerker mag Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (laten) verwerken wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Wanneer er sprake is van een verwerking buiten de EER, dan stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarvan vooraf op de hoogte.

4.4 **Geheimhouding**

Personen die werken voor (sub)Verwerker en (sub)Verwerker zelf, moeten Persoonsgegevens waarmee zij werken geheimhouden. De personen die werken voor Verwerker en subverwerkers hebben daarom een geheimhoudingsverklaring getekend, of zich op een andere manier schriftelijk gebonden aan de geheimhouding.

4.5 **Subverwerkers**

De ten tijde van het afsluiten van deze Verwerkersovereenkomst bekende subverwerkers vermeldt Verwerker in tabel 3 van Bijlage 1. Verwerkingsverantwoordelijke verleent hierbij algemene toestemming voor de inschakeling van subverwerkers. Verwerker houdt na de start van de werkzaamheden Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van de beoogde inschakeling van nieuwe subverwerkers. Bij de inschakeling van subverwerkers blijven artikel 28.2 en 28.4 AVG onverkort van kracht.

4.6 **Rechten van betrokkenen**

Als een betrokkene een beroep doet op zijn rechten zoals genoemd in artikel 12 t/m 22 AVG, helpt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke om daarop binnen de wettelijke termijnen een beslissing te nemen.

4.7 **Gegevensbeschermingseffectbeoordeling en voorafgaande raadpleging**

Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke werkt Verwerker altijd mee aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging als bedoeld in artikel 35 en 36 AVG.

Artikel 5 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens

5.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Verwerker vermeldt hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) Inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen.

5.2 In geval van een Inbreuk neemt Verwerker zo snel mogelijk alle maatregelen om de Inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere Inbreuken te voorkomen.

5.3 Verwerker heeft een gedetailleerd logboek van de Inbreuken en de maatregelen die op Inbreuken zijn genomen. Verwerkingsverantwoordelijke mag alleen toegang tot het logboek van de verwerker voor zover dat betrekking heeft op de verwerkingen die worden gedaan in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke.

5.4 Verwerkingsverantwoordelijke beslist of de Inbreuk moet worden gemeld bij de toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkene. Verwerker ondersteunt de Verwerkingsverantwoordelijke waar nodig bij de melding aan de toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkene.



Artikel 6 Aansprakelijkheid

6.1 Voor aansprakelijkheid geldt de wettelijke regeling op grond van artikel 82 AVG.

Artikel 7 Beëindigen Verwerkersovereenkomst

- 7.1 Partijen kunnen aanvullende afspraken maken over de beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst en de daaruit voortvloeiende teruggave en wissing van Persoonsgegevens.
- 7.2 De geheimhouding geldt ook nog na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 8 Overige bepalingen

- 8.1 Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen, ook als alleen één Partij vindt dat er een geschil is, zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan dezelfde bevoegde rechter te Den Haag.

Ondertekening

Aldus overeengekomen en ondertekend,

Ingangsdatum:

Stichting Lezen en Schrijven

namens deze:

namens deze:

Antoinette de Graaf-Driesen,
Adjunct directeur

plaats:

plaats: Den Haag

datum:

datum:



Bijlage 1: Overzicht van te verwerken persoonsgegevens

1. Naam verwerking, doeleinden categorieën van betrokkenen, soort persoonsgegevens en eventuele doorgifte naar derde landen.

Naam verwerking	Verwerkingsdoeleinden	Categorieën van Betrokkenen	Soort Persoonsgegevens (waaronder bijzondere persoonsgegevens)	Doorgifte naar derde landen	Doorgifte instrument	Aanvullende maatregelen (indien van toepassing)

2. Contactgegevens

contactpersoon verwerkingsverantwoordelijke (NB: Ook uiten kantooruren)	Naam: contactgegevens:
contactpersoon Verwerker (NB: Ook uiten kantooruren)	Naam: Stichting Lezen en Schrijven Contactgegevens: 070-3022660 avg@lezenenschrijven.nl
contactgegevens Informatie beveiligingsdienst (IBD)	telefoonnummer 070-204 5511 privacy@vng.nl

NB: Eventuele wijzigingen in bovenstaande tabellen geven partijen op korte termijn aan elkaar door.

3. Ingeschakelde subverwerkers

Naam en contactgegevens subverwerker	KvK-nummer	Uitbestede verwerkingen	Toepassing

Bijlage 2: Aantonen passend niveau van beveiliging



Normenstelsel

- ☐ De verwerker werkt volgens een algemeen erkende norm voor informatiebeveiliging, te weten: (vermeld normenstelsel, zoals bijvoorbeeld NEN7510, NEN/ISO 27001, PCI/DSS) en is volgens deze norm wel/niet gecertificeerd.
- ☐ De verwerker werkt volgens een algemeen erkende overheidsnorm zoals de BIO, of vergelijkbaar, te weten:,
- ☐ De verwerker werkt volgens een andere norm, te weten:

Toereikendheid

De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit het volgende:

- Verwerker verstrekt een actueel en geldig certificaat en verklaring van toepasselijkheid (VVT);
- Rapportages van periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3xxx SOC type II);
- Een assurance rapport (TPM) van een auditor die is aangesloten bij NOREA;
- Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen zoals hieronder beschreven (in lijn met de aanpak uit hoofdstuk 4.4 uit de BIO, een ICV):

NB: Uit de certificering/periodieke externe controles/audits of uit de eigen controles/beschrijvingen blijkt of kan afgeleid worden dat de beveiliging passend is bij de verwerking(en) genoemd in Bijlage 1.

Aansluiting bij goedgekeurde gedragscode

Verwerker is aangesloten bij een door een toezichthoudende autoriteit goedgekeurde gedragscode, te weten.....