



Belastingdienst

CONCEPT OVEREENKOMST

Openbare Europese aanbesteding

IT Service Management oplossing

Versie : 0.9
Kenmerk : IUC21-055
Datum : 15-12-2022

De ondergetekenden,

De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de staatssecretaris van Financiën, namens deze, rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw drs. M.N. van Dooren, directeur Shared Service Organisatie Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (SSO CFD),

hierna te noemen: Opdrachtgever

en

Naam Opdrachtnemer, gevestigd en kantoorhoudende te adres en postcode te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door naam vertegenwoordigingsbevoegde, in zijn/haar hoedanigheid als functie / hoedanigheid:

hierna te noemen: Opdrachtnemer

beide afzonderlijk respectievelijk gezamenlijk te noemen: "Partij" dan wel "Partijen";

overwegende dat:

- Opdrachtgever in verband met doelstelling van de aanbesteding de opdracht verleent aan Opdrachtnemer tot het verrichten van de Prestatie, waaronder de realisatie, Implementatie en operationeel krijgen en houden van de ITSM-oplossing en alle andere vormen van dienstverlening of leveringen van die verband houden met het doel van de aanbesteding, te weten: het verwerven van een ITSM-oplossing, die voldoet aan de referentie-architectuur van IT4IT én gebaseerd is op ITIL (op moment van publicatie is dit versie 4) en die wordt ingezet om de IT-services van de Belastingdienst te beheren.
- Opdrachtnemer voorts bij de uitvoering van de gevraagde Prestatie er tenminste voor zorgt dat:
 - > hij zich ervan bewust is dat de Prestatie bij aanvang van deze Overeenkomst on-premises zal worden geleverd, maar dat gedurende de looptijd van deze Overeenkomst er een overgang kan plaatsvinden naar de Cloud
 - > hij zich zal inspannen om de eerste 13 best practices, zoals genoemd in 2.4 van de Specificatie van de opdracht, zo spoedig mogelijk zal realiseren.
- Opdrachtgever wenst daarom onderdelen van haar taken en de geformuleerde uitgangspunten in het kader van de Prestatie voor een periode van maximaal 20 jaar met één Opdrachtnemer te contracteren die de Prestatie levert en actief deelneemt om de inzetbaarheid, de werking en het gebruik van de Prestatie te optimaliseren.
- Opdrachtgever eveneens via Opdrachtnemer Additionele Diensten, uitbreidingen, nadere diensten en migratieondersteuning ten behoeve van de ITSM-oplossing wenst af te nemen onder dezelfde condities zoals neergelegd in deze Overeenkomst.
- De verwerving van de Additionele Diensten, uitbreidingen, nadere diensten en migratieondersteuning vinden plaats door middel via een procedure van een Offerteproces (conform de procedures neergelegd in hoofdstuk 1.2 van de Specificatie van opdracht). Indien de voorwaarden van de uitvraag vooraf al zijn overeengekomen komt de Nadere Overeenkomst tot stand door een Inkoopopdracht. In alle andere gevallen via het sluiten van een Nadere Overeenkomst zelf. Een en ander zoals nader is uitgewerkt in artikel 9 en 10 van deze Overeenkomst.
- Opdrachtgever de doelstellingen en omgeving, waartoe de ICT-Infrastructuur behoort, waarbinnen de Prestatie gaat en moet functioneren, heeft vastgelegd in de Aanbestedingsstukken, met kenmerk IUC21-055 van <datum>.

Dit geldt eveneens voor (eventuele) Additionele Diensten, uitbreidingen, nadere diensten en migratieondersteuning.

- De Informatiebeveiliging (waaronder onder meer wordt begrepen het voorkomen van een beveiligingsincident en/of Datalek) en het verwerken van (persoons)gegevens bij het uitvoeren van de Prestatie een grote rol van betekenis (gaat) vervul(len)t. En er daarom in deze Overeenkomst meerdere verplichtingen zijn uitgewerkt waaraan Opdrachtnemer zich dient te committeren.
- In Bijlage A – de Specificatie van de Opdracht (dit is Bijlage A bij het Beschrijvend Document) - staat de Prestatie uitgebreid omschreven en waar Opdrachtnemer aan moet voldoen.
- Opdrachtgever de Prestatie wil realiseren door het sluiten van deze Overeenkomst en/of Nadere Overeenkomst(en) en/of Inkoopopdrachten, voorafgaand door Offerte(s) voor Additionele Diensten, uitbreidingen, nadere diensten en migratieondersteuning.
- In het verlengde hiervan is een Europese aanbesteding, kenmerk IUC21-055 gehouden voor de verwerving van een IT Service Management oplossing.
- Opdrachtnemer de economisch meest voordelige inschrijving op <datum> heeft ingediend.
- Opdrachtgever geen bezwaar heeft ontvangen tegen de gunning aan Opdrachtnemer.
- Zodat de opdracht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is gegund bij brief van <datum>, met kenmerk <xxx>.
- Opdrachtgever thans de onderhavige Overeenkomst met Opdrachtnemer wenst te sluiten om de wederzijdse rechten en verplichtingen vast te leggen van de onder de hierboven genoemde Prestatie.

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begrippen.....	6
Artikel 2	Voorwerp van de Overeenkomst.....	6
Artikel 3	Duur van de Overeenkomst	8
Artikel 4	Vertegenwoordiging en Overleg.....	8
Artikel 5	Gebruiksrechten.....	8
Artikel 6	Directe overeenkomst met Fabrikant – Licentie	10
Artikel 7	Gebruiksrechten SAAS	10
Artikel 8	Gebreken in de samenwerking met andere programmatuur of apparatuur	10
Artikel 9	Nadere overeenkomst(en)	11
Artikel 10	Additionele Diensten, Uitbreidingen en (gedeeltelijke) Migratie	11
Artikel 11	Implementatie(fase)	12
Artikel 12	Oplevering en Acceptatietest(en).....	12
Artikel 13	Technisch Beheer, Onderhoud & Support	14
Artikel 14	Directe overeenkomst met Fabrikant – Support.....	14
Artikel 15	Garantie Vreemde elementen	14
Artikel 16	Garantie	15
Artikel 17	Aansprakelijkheid	16
Artikel 18	Boeteclausule(s) bescherming (verwerking) persoonsgegevens	17
Artikel 19	Boeteclausule(s)	18
Artikel 20	Prijzen	18
Artikel 21	Voorschot.....	18
Artikel 22	Betaling en controle	18
Artikel 23	Intellectuele (eigendoms)rechten	19
Artikel 24	Verwerking persoonsgegevens	21
Artikel 25	Procedure gegevensvordering	21
Artikel 26	Geheimhouding.....	22
Artikel 27	Informatiebeveiliging	23
Artikel 28	Third Party Mededeling	25

Artikel 29	Audit.....	25
Artikel 30	Personeel.....	26
Artikel 31	Garantie Personeel	27
Artikel 32	Inlenersaansprakelijkheid.....	27
Artikel 33	Opleidingen.....	27
Artikel 34	Verzekering.....	28
Artikel 35	Documentatie.....	28
Artikel 36	Overdracht rechten en verplichtingen en onderaanneming.....	28
Artikel 37	(Niet) nakoming en Overmacht	29
Artikel 38	Beëindiging van de Overeenkomst	29
Artikel 39	Retransitie.....	30
Artikel 40	Elektronisch Factureren	31
Artikel 41	Maatschappelijk verantwoord inkopen	31
Artikel 42	Geschillen en toepasselijk recht.....	31
Artikel 43	Escrow	31
Artikel 44	Algemeen.....	32
Artikel 45	Bijlagen	32

Artikel 1 Begrippen

- 1.1 In deze Overeenkomst worden de navolgende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Deze begrippen corresponderen met een begrip uit de begrippenlijst. De begrippenlijst is separaat met de Aanbestedingsstukken meegezonden. En opgenomen als Bijlage 1 bij deze Overeenkomst.

Artikel 2 Voorwerp van de Overeenkomst

- 2.1 De voorwaarden van deze Overeenkomst zijn van toepassing op de verwerving van de Prestatie en het uit te voeren Onderhoud & Support door Opdrachtnemer conform de Aanbestedingsstukken onder verwijzing naar de bepalingen in deze Overeenkomst en Nadere Overeenkomst(en) en/of Inkoopopdracht(en). Het betreft een resultaatverplichting.
- 2.2 De voorwaarden van deze Overeenkomst zijn bovendien van toepassing op de Nadere Overeenkomst(en) en/of Inkoopopdrachten, die tijdens de looptijd van deze Overeenkomst door Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds worden gesloten.

Voor alle duidelijkheid wordt vermeld dat deze Overeenkomst geen raamovereenkomst behelst. Uitbreidingen, Additionele Diensten en/of opties die vallen onder de reikwijdte en omvang van de onderhavige aanbesteding en die tijdens de looptijd van deze Overeenkomst worden afgeroepen, kunnen op deze wijze worden vastgelegd.

- 2.3 Opdrachtgever verleent de opdracht aan Opdrachtnemer tot het verrichten van de Prestatie met betrekking tot het voorwerp aanbesteding en alle andere vormen van Additionele Dienstverlening of leveringen van de Prestatie die verband houden met het doel en de omvang van de aanbesteding, te weten:

2.3.1 **het doel:**

- het leveren van een ITSM-oplossing voor zowel Cloud als on-premises. De doelstelling van de aanbesteding is het verwerven van een ITSM-oplossing, die voldoet aan de referentie-architectuur van IT4IT én gebaseerd is op ITIL (op moment van publicatie is dit versie 4) en die wordt ingezet om de IT-services van de Belastingdienst te beheren.

2.3.2 **binnen scope:**

- het leveren van de Prestatie op basis van Abonnementen van:
- Een ITSM-oplossing voor de gehele OTAP-omgeving, inclusief Technisch Beheer.

Voor het Technisch Beheer geldt dat dit alleen op de on-premises variant van de ITSM-oplossing van toepassing is. Voor Onderhoud & Support geldt dat dit dient te voldoen aan de referentie-architectuur van IT4IT én dat dit is gebaseerd op ITIL (op moment van publicatie is dit versie 4).

In eerste instantie wordt een ITSM-oplossing verworven waarin de navolgende, op alfabetische volgorde, best practices van de huidige ITIL®4 versie zijn opgenomen:

- Change Enablement;
- Deployment Management;
- Incident Management;
- IT Asset Management;
- Knowledge Management;
- Monitoring and Event Management;
- Portfolio Management;
- Problem Management;
- Release Management;
- Service Catalog Management;
- Service Configuration Management;
- Service Desk en
- Service Request Management.

- Uitbreidingen (Nadere diensten) van ITSM-oplossing inclusief Beheer, Onderhoud & Support;
 - Een (gedeeltelijke) Migratie (in de vorm van Consultancy) van Processen en/of Gegevens vanuit de huidige ITSM-oplossing naar/in de (eerste 13 best practices van de) nieuwe ITSM-oplossing.
-
- De opdracht heeft daarnaast nog betrekking op het verwerven van:
 - Additionele Diensten in de vorm van consultancy in relatie tot de Prestatie en
 - Additionele Diensten in de vorm van Opleidingen.

2.3.3 optioneel binnen scope:

- De verwerving, inclusief Installatie (in de vorm van Technisch Beheer), Implementatie en Configuratie (in de vorm van Consultancy) van alle overige best practices conform ITIL (op dit moment is dat versie ITIL®4).

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om optionele best practices, die binnen de scope van de aanbesteding vallen, door middel van een separaat verwervingstraject in de markt te zetten. Zie hiervoor het kader in paragraaf 2.4.1. van de Specificatie van de Opdracht.

2.3.4 buiten scope:

- Licenties op basis van koop
- een ITSM-oplossing waar (gedeeltelijk) Apparatuur deel van uit maakt
- inzet van de Opdrachtnemer om te ondersteunen bij verandermanagement in relatie tot deze opdracht. Hiervoor maakt Opdrachtgever gebruik van andere bestaande overeenkomsten.

De volledige omvang en reikwijdte van de Prestatie is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

2.4 Opdrachtnemer zorgt er bij de uitvoering van de gevraagde Prestatie tenminste voor dat:

- 2.4.1 Technisch Beheer, Onderhoud & Support volgens de, in de Service Level Agreement (SLA, Bijlage A bij deze Overeenkomst), overeengekomen afspraken uitgevoerd wordt.
- 2.4.2 de Prestatie geleverd wordt tegen marktconforme prijzen.
- 2.5 De considerans, met inbegrip van eventuele opgenomen verplichtingen, maakt, voor zover het lichaam van de Overeenkomst daarin nog niet voorziet, integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst.
- 2.6 In het Beschrijvend Document, behorende bij deze aanbesteding, is een nadere uitwerking opgenomen van de totale gewenste functionele behoefte van Opdrachtgever.
- 2.7 Op ad hoc basis kunnen uitbreidingen, Additionele Diensten (waaronder Consultancy en Opleidingen) en/of opties bij Opdrachtnemer gedurende looptijd van deze Overeenkomst worden afgenomen op de wijze als bepaald in Artikel 10.
- 2.8 Opdrachtgever is gerechtigd Nadere Overeenkomsten met Opdrachtnemer af te sluiten. Opdrachtgever is daartoe echter niet verplicht.
- 2.9 De bepalingen van deze Overeenkomst gelden, tenzij in een Nadere Overeenkomst en/of Inkoopopdracht uitdrukkelijk schriftelijk van deze Overeenkomst is afgeweken.
- 2.10 De navolgende bescheiden maken deel uit van deze Overeenkomst. Voor zover deze bescheiden met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde. Het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde, tenzij expliciet in het lager gerangschikte document door Partijen daarvan is afgeweken:
 1. deze Overeenkomst, inclusief Bijlagen
 2. Nadere Overeenkomst(en), inclusief Bijlagen
 3. Nota('s) van Inlichtingen (Nvl), met kenmerk <xxx> van <datum>
 4. Aanbestedingsstukken met kenmerk IUC21-055, van <datum>, inclusief bijlagen
 5. de definitieve inschrijving van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever met kenmerk <xxx> van <datum>.

Indien echter op grond van een lager gerangschikt document expliciet hogere eisen worden gesteld aan de Prestatie dan gelden steeds die hogere eisen.

Voor zover de inhoud van de Bijlagen letters behorende bij deze Overeenkomst in tegenspraak zijn met deze Overeenkomst, dan prevaleert deze Overeenkomst.

- 2.11 Opdrachtnemer heeft zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige Overeenkomst, de relevante organisatie van Opdrachtgever, de standaardprocessen waarin de Prestatie zal worden gebruikt en de gegevensstromen die daarmee zullen worden verwerkt door de gebruikelijke beheerprocessen bij Opdrachtgever.
- Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer daartoe van voldoende en correcte informatie voorzien, en zal - desgewenst - Opdrachtnemer verdere informatie verstrekken, voor zover die informatie bij Opdrachtgever beschikbaar is.
- 2.12 Teneinde de continuïteit van de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever te waarborgen zal indien noodzakelijk, na beëindiging van de Overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever (een deel) van het Onderhoud & Support worden voortgezet tegen de in deze Overeenkomst gestelde voorwaarden. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in overleg de datum van beëindiging van het Onderhoud & Support bepalen. Opdrachtnemer zal op aanvraag van Opdrachtgever optimaal meewerken aan een eventuele Retransitie naar een opvolgende Opdrachtnemer teneinde deze succesvol te laten verlopen. De bepalingen neergelegd in Artikel 39 van deze Overeenkomst gelden hier onverkort.

Artikel 3 Duur van de Overeenkomst

- 3.1 Deze Overeenkomst gaat in op 15 juni 2023 en heeft een looptijd van twintig (20) jaar, waarna zij van rechtswege eindigt op 14 juni 2043.
- 3.2 Partijen zijn bevoegd deze Overeenkomst op ieder moment tussentijds te beëindigen met in achtneming van een opzegtermijn van tenminste twee (2) jaar.
- Partijen zullen van hun recht de eerste vier (4) jaar geen gebruik maken. Derhalve is de eerste opzegmogelijkheid uiterlijk 15 juni 2027, waarna deze Overeenkomst zal eindigen op 14 juni 2029. Partijen dienen elkaar hiervan schriftelijk in kennis te stellen.
- 3.3 De looptijd van eventueel nader te maken afspraken (waaronder eventueel aan te gane Nadere Overeenkomst(en) en/of Inkoopopdracht(en)), zullen ingaan op het moment dat Partijen hierover overeenstemming hebben bereikt. De einddatum zal evenwel te allen tijde gelijk liggen met de einddatum van deze Overeenkomst, op de wijze zoals is bepaald in de eerste twee leden van dit artikel. Derhalve zal de totale Overeenkomst tussen Partijen altijd in z'n geheel eindigen.

Artikel 4 Vertegenwoordiging en Overleg

- 4.1 Met betrekking tot de uit te voeren activiteiten ten aanzien van de operationele en logistieke procedures van Partijen en de daarbij behorende overleggen, wordt verwezen naar de inhoud van de Specificatie van de Opdracht.
- 4.2 Partijen wijzen elk een Contactpersoon aan die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhoudt. Partijen leggen dit vast in het Service Level Agreement (SLA) (Bijlage A) en/of het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) (Bijlage B) en informeren elkaar over wie zij als Contactpersoon hebben aangewezen.
- 4.3 Onverkort het bepaalde in Artikel 42 beschikken Partijen over een escalatieprocedure. Beschikken Partijen niet over een escalatieprocedure, dan dragen zij zorg voor het opstellen daarvan.

Artikel 5 Gebruiksrechten

- 5.1 Opdrachtnemer verleent, en verklaart hiertoe bevoegd te zijn, Opdrachtgever Gebruiksrecht om de ITSM-oplossing te gebruiken conform het bepaalde in deze Overeenkomst en de Aanbestedingsstukken.

De Gebruiksrechten kunnen voorkomen als:

- a. subscription licenties (op abonnementsbasis) voor zover de ITSM-oplossing on-premises draait
 - b. Cloudoplossing voor zover de ITSM-oplossing als Cloudoplossing wordt afgenomen.
- 5.2 De uitbreiding in hoeveelheid van deze licenties ten behoeve van de ITSM-oplossing kunnen niet leiden tot een wijziging van het hier voornoemde Gebruiksrecht, tenzij er sprake is van een situatie zoals bedoeld in 5.12.
- 5.3 Het Gebruiksrecht omvat tevens, om niet, het recht om de Programmatuur op een zelfde wijze als in de Productieomgeving in te zetten en te gebruiken, voor zover bedoeld voor de Acceptatie, de Acceptatietest en/of het maken van kopieën voor back-up doeleinden van de programmatuur, niet zijnde de Productie-omgeving van Opdrachtgever (de OTAP omgeving).
- 5.4 Ingeschakelde derden mogen de Programmatuur in overeenstemming met de bepaling van deze Overeenkomst gebruiken. Opdrachtgever blijft er te allen tijde verantwoordelijk voor dat de Programmatuur door voornoemde derden in overeenstemming met de bepalingen in deze Overeenkomst worden gebruikt.
- 5.5 Indien kopiëren van de Programmatuur ten gevolge van beveiligingsmaatregelen niet mogelijk is, omdat de Programmatuur verloren is gegaan, of naar de mening van Opdrachtgever gebrekkig of onbetrouwbaar is geworden, zal Opdrachtnemer kosteloos Opdrachtgever op eerste verzoek kopieën van de bedoelde Programmatuur beschikbaar stellen.
- 5.6 Opdrachtgever is gerechtigd de beschikbaarstelling van de meest recente versie van de Programmatuur te verlangen, en indien van toepassing, met inachtneming van het bepaalde in Artikel 13 en Bijlage A.
- Zolang de Prestatie on-premises bij de Opdrachtgever draait, is Opdrachtgever niet verplicht de meest recente versie van de Programmatuur in gebruik te nemen.
- 5.7 Indien Opdrachtnemer niet de rechthebbende is van de Programmatuur, is Opdrachtnemer in ieder geval gemachtigd om namens deze Gebruiksrechten aan derden te verschaffen. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever op verzoek een kopie van die machtiging.
- 5.8 Opdrachtnemer is verplicht de Programmatuur tegen de condities zoals in dit artikel van deze Overeenkomst is neergelegd te leveren aan Opdrachtgever om vervolgens conform de bepalingen in deze Overeenkomst in Onderhoud te nemen.
- 5.9 In afwijking van artikel 44.1 en onverminderd het bepaalde in dit artikel, zijn tevens de licentievoorwaarden van Opdrachtnemer, dan wel van door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, van toepassing indien en voor zover:
- het Standaardprogrammatuur betreft
 - de toepasselijkheid daarvan niet in het Beschrijvend Document is uitgesloten
 - Opdrachtnemer (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en
 - het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en
 - Opdrachtnemer kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet onredelijk worden verminderd of verzwakt.
- 5.10 Opdrachtgever is niet verplicht de verschillen uit het vorige lid te accepteren en in dat geval blijft Opdrachtnemer onder verwijzing neergelegd in dit artikel verplicht de Programmatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst te leveren conform de bepalingen neergelegd in deze Overeenkomst
- 5.11 De voor het gebruik van de Prestatie vereiste acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld bij "shrink-wrap", "click-wrap" en "browse-wrap" licenties, bindt Opdrachtgever niet. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties niet leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik.
- 5.12 Indien Opdrachtnemer het aan Opdrachtgever verleende Gebruiksrecht op enig moment wil omzetten in een ander gebruiksrecht ten aanzien van de reeds geleverde Programmatuur, alsmede over de daarbij te hanteren omwisselverhouding, treedt hij, voorafgaand in overleg met Opdrachtgever.

Aan een dergelijke omzetting zijn voor Opdrachtgever geen nadelige gevolgen van welke aard ook, verbonden. Indien Partijen bij het overleg geen overeenstemming bereiken, mag Opdrachtgever zijn Gebruiksrecht onverkort blijven toepassen.

- 5.13 De bepalingen van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op materialen of Documentatie als beschreven in deze Overeenkomst.

Artikel 6 Directe overeenkomst met Fabrikant – Licentie

- 6.1 Tenzij Partijen anders overeenkomen, zal Opdrachtnemer bij het leveren van licenties, ongeacht de vorm waarin licenties wordt geleverd, steeds een directe overeenkomst tot stand brengen tussen Opdrachtgever en Fabrikant. De (directe) overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen onder dezelfde voorwaarden als de onderhavig Overeenkomst.
- 6.2 De in het eerste lid bedoelde (directe) overeenkomst kan uitsluitend schriftelijk tot stand komen, en bijvoorbeeld niet als gevolg van “shrink-wrap” of “click-wrap”.
- 6.3 Van de in het eerste lid bedoelde (directe) overeenkomst kunnen door de Fabrikant gehanteerde (licentie)voorwaarden onderdeel uitmaken indien en voor zover:
- Leverancier (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en; het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt.
- 6.4 Voor het tot stand komen van de in het eerste lid bedoelde (directe) overeenkomst is Opdrachtgever geen (aanvullende) vergoeding aan Opdrachtnemer of de Fabrikant verschuldigd. Van de betreffende overeenkomst maken geen betalingsafspraken deel uit. De betalingsafspraken zoals overeengekomen tussen enerzijds Opdrachtgever en Opdrachtnemer en anderzijds Opdrachtnemer en Fabrikant blijven onverminderd van toepassing.
- 6.5 Opdrachtnemer staat ervoor in dat Fabrikant de in het eerste lid bedoelde overeenkomst zal nakomen.
- 6.6 Het bepaalde in dit artikel doet op geen enkele wijze af aan de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor de nakoming van de op grond van deze Overeenkomst op hem rustende verplichtingen.

Artikel 7 Gebruiksrechten SAAS

- 7.1 Indien er sprake is van de levering van een Prestatie op basis van een dienstverleningsmodel, zoals Software as a Service (SaaS), dan zal Opdrachtnemer alle Gebruiksrechten verlenen aan Opdrachtgever die noodzakelijk zijn om in het kader van de Overeenkomst (en de daaraan ten grondslag liggende Aanbestedingsstukken) gebruik te kunnen (blijven) maken van de Prestatie.
- 7.2 Opdrachtgever kan hierover in voorkomend geval in het Offerteproces of een nadere overeenkomst aanvullende eisen formuleren.

Artikel 8 Gebreken in de samenwerking met andere programmatuur of apparatuur

- 8.1 Opdrachtnemer neemt op verzoek van Opdrachtgever deel aan overleg met door Opdrachtgever aangewezen andere Opdrachtnemer en/of Opdrachtnemers van Opdrachtgever indien op enig moment blijkt dat de Prestatie niet goed functioneert in samenhang met andere bij Opdrachtgever in gebruik zijnde of te nemen programmatuur en/of producten.
- 8.2 Het overleg, als bedoeld in artikel 8.1, is gericht op het achterhalen van de oorzaak van het onvoldoende in samenhang functioneren en het zo mogelijk vinden van een oplossing daarvoor.
- 8.3 De aan het voornoemde overleg en uitwerken van een oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Opdrachtnemer.

Artikel 9 Nadere overeenkomst(en)

- 9.1 Op basis van deze Overeenkomst kan Opdrachtgever gedurende de duur van deze Overeenkomst met Opdrachtnemer Nadere Overeenkomst(en) aangaan, waarbij de specificaties, nader zijn omschreven in het Beschrijvend Document.

Nadere Overeenkomst(en) vormen een addendum op deze Overeenkomst. Ze vormen daarmee een onlosmakelijk geheel en zijn primair bedoeld om nadere afspraken te maken over het afroepen van de in paragraaf 2.4.1. van het Beschrijvend Document beschreven opties.

- 9.2 Opdrachtgever is gerechtigd Nadere Overeenkomst(en) met Opdrachtnemer af te sluiten. Opdrachtgever is daartoe niet verplicht. Opdrachtnemer verplicht zich tot het aangaan van de Nadere Overeenkomst(en) omdat deze behoren tot de scope van deze Overeenkomst.
- 9.3 Indien Opdrachtnemer conform de bepalingen en procedures zoals gesteld in Artikel 12 niet deugdelijk presteert, in die zin dat de Prestatie in functionele zin niet marktconform is en niet voldoet aan de daaraan gestelde specificaties, kan Opdrachtgever gedurende de looptijd van deze Overeenkomst een (vergelijkbare) (Nadere) Overeenkomst voor deze Prestatie met een Derde partij sluiten.
- 9.4 Opdrachtnemer verplicht zich – ook als Opdrachtnemer het niet deugdelijk presteren conform het vorige lid betwist - in dat geval om met deze derde partij samen te werken conform de gestelde bepalingen en eisen zoals - niet limitatief - bedoeld in deze Overeenkomst.
- 9.5 Het bepaalde in het vorige 2 leden is eveneens van toepassing op de situatie dat Opdrachtnemer om andere redenen niet presteert.
- 9.6 Het bepaalde in artikel 9.3 geldt ook voor de optionele best practices, zoals paragraaf 2.4.1. van het Beschrijvend Document; ook deze kunnen, onder de genoemde omstandigheden in paragraaf 2.4.1. van het Beschrijvend Document, worden afgenomen bij een Derde partij.
- 9.7 De Nadere Overeenkomst komt tot stand doordat Opdrachtgever een schriftelijk contractvoorstel doet voor een nadere overeenkomst dat door Opdrachtnemer ter ondertekening wordt aanvaard. Bij gebreke van een separate schriftelijke overeenkomst wordt de schriftelijke Inkoopopdracht met een dergelijk contractvoorstel gelijkgesteld en komt de overeenkomst tot stand door een orderbevestiging.
- 9.8 Opdrachtnemer zal het contractvoorstel zoals bepaald in artikel 9.2 binnen vijf (5) Werkdagen na ontvangst ondertekend aan Opdrachtgever retour zenden c.q. een Orderbevestiging zenden of binnen die termijn aangeven welke wijzigingen hij voorstelt op het contractvoorstel.
- 9.9 Opdrachtnemer is niet gerechtigd om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever andere dan de overeengekomen Prestatie te leveren, c.q. nieuwe of andere modellen c.q. versies van de Prestatie te leveren.
- 9.10 Toepassing van de hiervoor bedoelde bepalingen laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder die op schadevergoeding.

Artikel 10 Additionele Diensten, Uitbreidingen en (gedeeltelijke) Migratie

- 10.1 Partijen kunnen gedurende de looptijd van deze Overeenkomst overeenkomen dat Additionele Diensten (Consultancy en Opleidingen), Uitbreidingen en (gedeeltelijke) Migratie bij Opdrachtnemer worden afgenomen.
- 10.2 De Overeenkomst tot Additionele Diensten, Uitbreidingen en (gedeeltelijke) Migratie komt tot stand via een Inkoopopdracht. Het betreft een resultaatverplichting tenzij de aard hiervan zich daartegen verzet.
- 10.3 De Additionele Diensten, Uitbreidingen en (gedeeltelijke) Migratie dienen gerelateerd te zijn aan het onderwerp van deze Overeenkomst en de hieraan ten grondslag liggende aanbesteding.
- 10.4 Daarnaast dienen de Additionele Diensten, Uitbreidingen en (gedeeltelijke) Migratie alleen door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd op basis van een door Opdrachtgever geaccepteerde Offerte.
- 10.5 Op een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever dienen de resultaten van de Additionele Diensten, Uitbreidingen en (gedeeltelijke) Migratie door Opdrachtnemer in Onderhoud te worden genomen alsmede Opdrachtgever van Support te voorzien.

- 10.6 In ieder geval dienen de Offerte, het eventuele projectplan zoals bedoeld in Artikel 10.4 alle relevante informatie te bevatten met betrekking tot Additionele Diensten, Uitbreidingen en (gedeeltelijke) Migratie, zoals onderbouwde planningen, levertijden, Prijzen, (eventuele) Documentatie, Opleidingen, Gebruiksrechten, goedkeurings- en acceptatieprocedures en informatie over het in te zetten personeel van beide Partijen.
- 10.7 De bepalingen neergelegd in deze Overeenkomst zijn mede van toepassing op de overeenkomst tot Additionele Diensten, Uitbreidingen en (gedeeltelijke) Migratie door Opdrachtnemer, tenzij nadrukkelijk bepalingen uit deze Overeenkomst niet van toepassing zijn verklaard.
- 10.8 De Nadere overeenkomst voor Additionele Diensten, Uitbreidingen en (gedeeltelijke) Migratie door Opdrachtnemer komt tot stand door het doorlopen van het Offerteproces zoals is omschreven in paragraaf 1.4 van de Specificatie van de opdracht. Er dient in ieder geval altijd sprake te zijn van een Offerteaanvraag, een Offerte en een expliciete aanvaarding hiervan.
- 10.9 Partijen streven ernaar om het Offerteproces zo spoedig en efficiënt mogelijk te doorlopen. Een Nadere Overeenkomst en/of Inkoopopdracht wordt pas definitief en komt derhalve pas tot stand door aanbod én aanvaarding van de betreffende opdracht.

Artikel 11 Implementatie(fase)

- 11.1 Opdrachtgever wil geadviseerd worden in het op de beste en meest efficiënte manier van installeren, integreren en inrichten van de aangeboden Prestatie op de infrastructuur van de Opdrachtgever.
- 11.2 Na Oplevering van het concept Implementatieplan, zoals omschreven in hoofdstuk 9 van de Specificatie van Opdracht, zullen Partijen hier nadere afspraken over maken om gezamenlijk te komen tot een definitief Implementatieplan. Het Implementatieplan dient door de Opdrachtgever geaccepteerd te worden.

Uitgangspunt hierbij is dat de feitelijke Implementatie zal plaatsvinden door de Opdrachtgever. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat:

- hij Opdrachtgever adviseert over de Implementatie
- hij zich maximaal inspent om de afgesproken bemensing (Personeel) van juiste kwaliteit levert en
- hij zich maximaal inspent bij het oplossen van problemen in de Implementatie voor zover die te maken hebben met de Prestatie zelf.

- 11.3 Mochten Partijen er binnen een redelijke termijn niet in slagen om tot een goedgekeurd Implementatieplan te komen, dan is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst buiten rechte te ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.

Acceptatie mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen Eisen en/of Wensen omschreven, zoals omschreven in de Specificatie van Opdracht.

- 11.4 Het bepaalde in Artikel 12 van deze Overeenkomst is voor de (eind)fase van Implementatie zoals omschreven in hoofdstuk 9 Implementatie van de Specificatie van Opdracht onverkort van toepassing tenzij de aard en inhoud van de desbetreffende bepaling zich daartegen verzet.
- 11.5 Opdrachtnemer is verplicht om het door Opdrachtgever geaccepteerde Implementatieplan uit te voeren. Opleverdata alsmede de datum dat de Prestatie live dient te zijn, zoals vermeld in het Implementatieplan, zijn Fatale termijnen tenzij door Partijen nadrukkelijk anders is overeengekomen. Artikel 38 is hierbij onverkort van toepassing.
- 11.6 Acceptatie van het Implementatieplan door Opdrachtgever doet op geen enkele wijze af aan de verantwoordelijkheden en verplichtingen van Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst. Opdrachtnemer blijft onverkort verantwoordelijk voor de volledige nakoming van de Overeenkomst.

Artikel 12 Oplevering en Acceptatietest(en)

- 12.1 Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan Opdrachtnemer alvorens Opdrachtgever de resultaten van de geleverde (delen van de) Prestatie heeft geaccepteerd. Betalingen die desalniettemin voor Acceptatie worden gedaan, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie.

- 12.2 Partijen zullen over de Oplevering en Acceptatie nadere afspraken maken, bijvoorbeeld in een Implementatieplan.
- 12.3 Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op de hoogte van een aankomende Oplevering. De Oplevering en Acceptatie geschiedt op de door Partijen vooraf vastgestelde wijze.
- 12.4 Opdrachtgever zal de Prestatie aan een Acceptatietest onderwerpen conform het bepaalde in het Plan van Aanpak. Partijen zullen binnen de hieronder gestelde kaders procedures vaststellen ten aanzien van de werkwijze met betrekking tot het uitvoeren van de Acceptatietest zoals opgenomen in het Plan van Aanpak.
- De Prestatie zal worden onderworpen aan diverse Acceptatietesten, waarbij (niet limitatief) zal worden gekeken naar de werking van de Prestatie, technische en functionele eisen en de beveiliging van de Prestatie.
- 12.5 De Acceptatietest wordt - tenzij anders overeengekomen - uitgevoerd door de Opdrachtgever. De Acceptatietest betreft alle aspecten van de Prestatie, waaronder de Programmatuur, Materialen en de Documentatie.
- 12.6 Acceptatie zal plaatsvinden per versie van de Prestatie.
- 12.7 Direct nadat een Acceptatietest heeft plaatsgevonden, wordt door Opdrachtgever een ondertekend proces-verbaal opgesteld dat aan Opdrachtnemer wordt toegezonden. In dit verslag worden de Bevinding(en) die de Prestatie vertoont vastgelegd en tevens welke delen van de Prestatie door Opdrachtgever is (zijn) goedgekeurd, dan wel afgekeurd.
- 12.8 Binnen een nader te bepalen termijn, echter zo spoedig mogelijk na de datum van het verslag als bedoeld in art. 12.7, zal Opdrachtnemer de in het verslag vastgelegde Bevindingen voor eigen rekening verhelpen c.q. een vervangende Prestatie aanbieden. Indien de resultaten van de Acceptatietest wijzen op aanpassingen op het technische koppelveld met de ICT-Infrastructuur, dient Opdrachtnemer, na overleg met Opdrachtgever, deze aanpassingen zo spoedig mogelijk na de Acceptatietest te implementeren.
- 12.9 Indien Opdrachtgever de Prestatie niet bij de eerste uitvoering van de Acceptatietest als bedoeld in art. 12.1 heeft goedgekeurd, zal uiterlijk binnen 10 Werkdagen of zo spoedig mogelijk na de datum van het proces-verbaal als bedoeld in art. 12.7 en na het verhelpen van de geconstateerde gebreken, de Acceptatietest worden herhaald. In een aanvullend proces-verbaal zal worden vastgelegd of de in het eerste proces-verbaal opgenomen gebreken zijn verholpen en - in geval van eerdere afkeuring - of de Prestatie, thans is goedgekeurd.
- 12.10 Indien de Prestatie na de tweede Acceptatietest als bedoeld in art. 12.7 opnieuw door Opdrachtgever wordt afgekeurd, omdat er sprake is van een gebrek, is Opdrachtgever gerechtigd de nieuwe c.q. vervangende lijnen van de Prestatie of de gewijzigde Prestatie te weigeren en levering van eerder door Opdrachtnemer goedgekeurde Prestatie te verlangen ofwel deze Overeenkomst en Nadere Overeenkomsten buiten rechte te ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.
- 12.11 Acceptatie mag niet worden onthouden wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van de Opdrachtnemer om deze fouten in het kader van de garantieregeling te herstellen.
- 12.12 Indien alle onderdelen van de Prestatie door Opdrachtgever worden goedgekeurd, zal de datum waarop het betreffende proces-verbaal is opgesteld en ondertekend, gelden als de datum van Acceptatie.
- 12.13 Indien Opdrachtnemer niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot herstel van de Bevinding(en) is Opdrachtgever, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd deze gebreken nadat hij Opdrachtnemer eerst deugdelijk en schriftelijk in gebreke heeft gesteld, hetzij zelf, hetzij door derden te doen verhelpen. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. In dat geval is Opdrachtnemer verplicht om de daarvoor benodigde informatie op het eerste verzoek te verstrekken. Opdrachtgever zal rekening houden met de gerechtvaardigde belangen van Opdrachtnemer.
- 12.14 Opdrachtgever is gerechtigd na voorafgaande schriftelijke kennisgeving de resultaten van de Prestatie door een onafhankelijk derde deskundige te laten onderzoeken, alvorens de Prestatie te Accepteren.

Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen, maar kan verlangen dat de derde deskundige vooraf verklaart zich te zullen houden aan de verplichting tot geheimhouding als bedoeld in Artikel 26, geheimhouding.

De kosten van dit onderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij de resultaten van het onderzoek uitwijzen dat Opdrachtgever op grond van het bepaalde neergelegd in dit artikel niet tot Acceptatie hoeft over te gaan.

- 12.15 Opdrachtnemer zorgt ten behoeve van een correcte uitvoering van de Acceptatietest voor voldoende ondersteuning.
- 12.16 Indien Opdrachtgever en/of Partijen gedurende de uitvoering van deze Overeenkomst besluit(en) om een tussentijdse (deel)test uit te (laten) voeren op de Prestatie, of een gedeelte daarvan, dan gelden de bepalingen uit dit artikel overeenkomstig.

Artikel 13 Technisch Beheer, Onderhoud & Support

- 13.1 Met betrekking tot de uit te voeren activiteiten in het kader van Technisch Beheer Onderhoud & Support alsmede de daarbij behorende Service Levels, wordt verwezen naar paragraaf 10.1 en 10.2 van de Specificaties van Opdracht, alsmede naar de Bijlage Service Level Agreement, A.
- 13.2 Opdrachtnemer levert – binnen de genoemde termijn in paragraaf 10.2 van de Specificatie van Opdracht – een Service Level Agreement die als na Acceptatie door Opdrachtgever als bijlage A bij deze Overeenkomst wordt ingevoegd.
- 13.3 Indien Opdrachtgever de ingediende Service Level Agreement (gedeeltelijk) afkeurt, volgen Partijen gelijksoortig de procedure zoals omschreven in de artikelen 12.7, 12.8, 12.9, 12.10 en 12.11 van deze Overeenkomst.
- 13.4 Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan één of meerdere Service Levels zoals opgenomen in paragraaf 10.1 en 10.2 van de Specificatie van Opdracht en de Bijlage Service Level Agreement (Bijlage A), is Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst te beëindigen conform Artikel 38.

Artikel 14 Directe overeenkomst met Fabrikant – Support

- 14.1 Indien het Support geheel of gedeeltelijk wordt uitgevoerd door een Fabrikant, is Opdrachtnemer verplicht om op het eerste verzoek van Opdrachtgever een overeenkomst tot stand te brengen tussen Opdrachtgever en Fabrikant waarin Fabrikant zich ook ten opzichte van Opdrachtgever verplicht tot het uitvoeren van het door Opdrachtnemer met Fabrikant overeengekomen Support.
- 14.2 De in het eerste lid bedoelde overeenkomst bepaalt ten minste dat Opdrachtgever direct contact op mag nemen met Fabrikant in de gevallen waarin Opdrachtnemer dat op grond van de betreffende overeenkomst mag.
- 14.3 Voor het tot stand komen van de in het eerste lid bedoelde overeenkomst is Opdrachtgever geen (aanvullende) vergoeding aan Opdrachtnemer of de Fabrikant verschuldigd. Van de betreffende overeenkomst maken geen betalingsafspraken deel uit. De betalingsafspraken zoals overeengekomen tussen enerzijds Opdrachtgever en Opdrachtnemer en anderzijds Opdrachtnemer en Fabrikant blijven onverminderd van toepassing.
- 14.4 Opdrachtnemer staat ervoor in dat Fabrikant de in het eerste lid bedoelde overeenkomst zal nakomen.
- 14.5 Het bepaalde in dit artikel doet op geen enkele wijze af aan de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor de nakoming van de op grond van deze Overeenkomst op hem rustende verplichtingen.

Artikel 15 Garantie Vreemde elementen

- 15.1 Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever dat de opgeleverde Prestatie en/of onderdelen daarvan bij Oplevering, voor zover dit bij Opdrachtnemer redelijkerwijs- gezien de huidige stand van de techniek - bekend had kunnen zijn, geen vreemde elementen als virussen, trojan horses, ed. bevat.

- 15.2 Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever verder dat de in gebruik gegeven Prestatie en/of onderdelen niet alleen bij Oplevering, maar ook daarna, geen voorzieningen, functies of andere vreemde elementen (hidden features waaronder bijvoorbeeld een frauduleuze component, backdoors etc.), bevat die op enig moment aan gebruik in de weg (kunnen) staan.
- 15.3 Dit geldt niet voor (beschermings)maatregelen die voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst expliciet aan Opdrachtgever zijn gemeld.
- 15.4 Indien de in gebruik gegeven Prestatie en/of onderdelen daarvan toch voorzieningen, functies of andere voorzieningen bevat die niet vooraf expliciet door Partijen zijn overeengekomen, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever, onverminderd diens eventuele andere aanspraken, kosteloos al het nodige doen om deze zo spoedig mogelijk ongedaan te (doen) maken.

Artikel 16 Garantie

- 16.1 Opdrachtnemer garandeert minimaal gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, en de benodigde periode van Retransitie dat (bij) Prestatie:
- 16.1.1 bij een (tussentijdse) gedeeltelijke beëindiging van de Overeenkomst voor de overige niet beëindigde voorwerpen van de Overeenkomst de Prestatie conform de bepalingen neergelegd in deze Overeenkomst door Opdrachtnemer worden uitgevoerd, voor zover dit redelijk is.
- 16.1.2 geschikt zal zijn voor gebruik in samenhang met de ICT- Infrastructuur van Opdrachtgever zoals deze in gebruik is bij de Opdrachtgever ten tijde van aanvang van de Overeenkomst.
- 16.1.3 gebruik wordt gemaakt van in de markt gebruikelijke standaarden, met het oog op het waarborgen van de continuïteit van de Prestatie;
- 16.1.4 geschikt is, en zal blijven, conform de vereiste richtlijnen zoals nader beschreven in het de Aanbestedingsstukken;
- 16.1.5 fysiek wordt ondergebracht binnen het datacentrum van Opdrachtgever tot het moment dat er (eventueel) gebruik gaat worden gemaakt van de overgang naar een Cloudoplossing;
- 16.1.6 zolang de Prestatie on-premises draait bij de Opdrachtgever geldt dat bij het besluit geen gebruik te maken van de nieuwe toegevoegde functionaliteit(en) de Prestaties ongestoord conform de neergelegde uitgangspunten in de Aanbestedingsstukken en onder de bepalingen neergelegd in deze Overeenkomst (kunnen) worden voortgezet;
- 16.1.7 voldoende en adequate bescherming biedt met betrekking tot de vertrouwelijkheid van de Informatiebeveiliging en meer in het bijzonder op het gebied van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen wier (persoons)gegevens worden verwerkt;
- 16.1.8 de Gegevens, waaronder begrepen persoonsgegevens, slechts mogen worden verwerkt (waaronder in ieder geval wordt verstaan opslag, verwerking en/of hosting) binnen de Europese Economische Ruimte (EER);
- 16.1.9 dat het transport van de Gegevens, waaronder persoonsgegevens, te allen tijde versleuteld zal plaatsvinden, waarbij de versleuteling, voor zover niet reeds specifiek voorgeschreven door Opdrachtgever, ten minste voldoet aan de stand der techniek die in de relevante markt gebruikelijk is en waarbij alleen informatie-uitwisseling plaatsvindt met daartoe geautoriseerde systemen waarvan de authenticiteit in het kader van de betreffende overdracht is vastgesteld;
- 16.1.10 gebruik wordt gemaakt van een oplossing waardoor een back-up wordt gegarandeerd van alle Gegevens en data die onderdeel uitmaken van de Prestatie – een en ander conform het bepaalde in Tabel 3 van de Specificatie van de opdracht;
- 16.1.11 zij bij elke Datalek handelt conform het bepaalde in artikel 27.3 en dat zij alle passende technische en organisatorische maatregelen zal treffen om (verdere) Datalekken te voorkomen;
- 16.1.12 zij zodanige maatregelen heeft geïmplementeerd dat niet geautoriseerde toegang tot de (persoons)Gegevens voorkomen wordt c.q. dat voorkomen wordt dat niet geautoriseerde derden (persoons)Gegevens kunnen raadplegen en/of wijzigen en/of de integriteit van de (persoons)Gegevens aantasten, een en ander bovendien in overeenstemming met de AVG;

- 16.1.13 zij na beëindiging van de Overeenkomst onmiddellijk de (persoons)Gegevens aan Opdrachtgever ter beschikking zal stellen dan wel, na toestemming van Opdrachtgever, de (persoons)Gegevens zal vernietigen zodat er geen (persoons)Gegevens en/of sporen van (persoons)Gegevens achterblijven bij Opdrachtnemer;
- 16.1.14 bij een gedeeltelijke beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst zoals bedoeld in artikel 38.2 of een situatie zoals bedoeld in de artikelen 9.5 en 9.6 voor de overige niet ontbonden of beëindigde voorwerpen van de Overeenkomst het Onderhoud & Support conform de bepalingen neergelegd in deze Overeenkomst en Specificaties door Opdrachtnemer worden uitgevoerd.
- Opdrachtnemer is voorts verplicht de samenwerking met Opdrachtgever en/of andere Opdrachtnemer met betrekking tot het ontbonden of beëindigd deel van de Overeenkomst aan te gaan.
- 16.2 Indien Opdrachtgever tijdens de garantieperiode op enig tijdstip constateert dat de Prestatie niet voldoet aan het bepaalde in artikel 16.1, dan zal Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan schriftelijk, en in spoedgevallen telefonisch, op de hoogte stellen. Tijdens de garantieperiode heeft Opdrachtgever aanspraak op de rechten uit de garantie zoals bedoeld in dit artikel, waartoe Opdrachtgever slechts hoeft aan te tonen dat de Prestatie de gegarandeerde eigenschap(en) niet bevat zoals bepaald in dit artikel.
- 16.3 Indien Opdrachtnemer van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen dan rust de bewijslast terzake op Opdrachtnemer.
- 16.4 Opdrachtnemer levert, indien de Prestatie in het kader van artikel 16.1 niet of niet geheel goed functioneert in samenhang met de infrastructuur, in samenhang en in verband met het voorwerp van de aanbesteding, ondersteuning en werkt actief mee met andere betrokken partijen conform de bepaling van Artikel 8.
- 16.5 De garantie geldt niet indien een gebrek aantoonbaar het gevolg is van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de Prestatie door Opdrachtgever. Hierbij ligt de bewijslast bij de Opdrachtnemer.

Artikel 17 Aansprakelijkheid

- 17.1 Indien een Partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting en/of onrechtmatig handelt jegens de andere Partij, kan de andere Partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit, dan is de nalatige partij in verzuim.
- 17.2 Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een Fatale termijn geldt of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere Partij blijkt dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden schade en/of te lijden schade.
- 17.3 De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige Partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen, tenzij uit de houding van de Opdrachtnemer blijkt dat aanmaning nutteloos zou zijn. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.
- 17.4 Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om de schade ten gevolge van de tekortkoming of onrechtmatige daad van Opdrachtnemer te verrekenen met de te betalen Prijs aan Opdrachtnemer conform het bepaalde in Artikel 20. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer schriftelijk berichten, indien Opdrachtgever gebruikmaakt van deze bevoegdheid.
- 17.5 De in artikel 17.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.500.000,-- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis
- 17.6 De in 17.1 bedoelde aansprakelijkheid voor alle andere schade anders dan die bedoeld in artikel 17.5 is per gebeurtenis beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,--.

De totale aansprakelijkheid is beperkt tot een maximumbedrag van € 2.500.000,-- per jaar. Samenhangende of combinatie van gelijksoortige en verbonden voorvallen van aanspraken of gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één aanspraak.

Onder schade wordt, maar niet limitatief bedoeld, tenminste verstaan:

- schade aan de ICT-Infrastructuur waaronder in ieder geval de Prestatie, (P)programmatuur, Apparatuur en gegevensbestanden (dataverlies), waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren en verminderde betrouwbaarheid;
- materiële schade aan andere eigendommen van Opdrachtgever en/of van derden;
- kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in de Prestatie, Materialen of Documentatie aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
- kosten, waaronder begrepen personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(m)en(en) en daarmee samenhangende voorzieningen;
- redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- alle kosten met inbegrip van de vertragingskosten ontstaan en verband houdende met een situatie zoals genoemd in artikel 12.10.

De Opdrachtgever zal alle redelijke organisatorische en technische maatregelen (onder andere met betrekking tot recovery software en back-up systemen) treffen die hem als een goed huisvader betamen om de schade, in het kader van dit artikellid, zoveel mogelijk in te perken.

- 17.7 De in Artikel 17.1 en bedoelde aansprakelijkheid voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt verstaan:
- winst- en omzetderving
 - kosten gemaakt ter voorkoming, beperking of vaststelling van gevolgschade
 - andere schade dan genoemd in artikel 17.5 .
- 17.8 De in dit artikel opgenomen beperking c.q. uitsluiting van aansprakelijkheid komt te vervallen:
- 17.8.1 in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel, en/of;
- 17.8.2 indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer en/of diens Personeel, en/of;
- 17.8.3 in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten.
- 17.8.4 in geval van schendingen van geheimhoudingsverplichtingen.
- 17.8.5 in geval van schendingen van wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van de vertrouwelijkheid van informatie, meer in het bijzonder op het gebied van persoonlijke levenssfeer dan geldt een beperkte aansprakelijkheid van € 1.500.000, -- per gebeurtenis, met een maximum van € 2.500.000,-- per jaar
- 17.9 Onverminderd het bepaalde in dit artikel en Artikel 18 van de Overeenkomst en artikel 82 van de AVG, is Opdrachtnemer aansprakelijk voor een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde bestuurlijke boete dan wel door Betrokkenen of Opdrachtgever geleden schade, voor zover die bestuurlijke boete respectievelijk die geleden schade het gevolg is van toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen door Opdrachtnemer.

Artikel 18 Boeteclausule(s) bescherming (verwerking) persoonsgegevens

- 18.1 Indien door Opdrachtnemer gehandeld wordt in strijd met artikel 16.1.8 zal Opdrachtnemer zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist in elk van deze gevallen een dadelijk opeisbare, niet voor compensatie vatbare boete verbeuren aan Opdrachtgever van € 50.000,--per gebeurtenis.
- 18.2 Indien door Opdrachtnemer gehandeld wordt in strijd met artikel 6 van de Verwerkersovereenkomst: de procedure gegevensvordering zal Opdrachtnemer zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist in elk van deze gevallen een dadelijk opeisbare, niet voor compensatie vatbare boete verbeuren aan de Opdrachtgever van € 50.000,-- per gebeurtenis.
- 18.3 In afwijking van art. 6:92 BW staat het Opdrachtgever vrij om naast de in dit artikel genoemde boetes, volledige schadevergoeding te vorderen en wordt het recht van Opdrachtgever op nakoming of gedeeltelijke) ontbinding onverlet gelaten.

Artikel 19 Boeteclausule(s)

- 19.1 Indien Opdrachtnemer handelt in strijd met het bepaalde in Artikel 26, Artikel 27 en/of Artikel 44.6 van deze Overeenkomst, zal Opdrachtnemer zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist in elk van deze gevallen een dadelijk opeisbare, niet voor compensatie vatbare boete verbeuren aan Opdrachtgever van € 50.000,-- per overtreding en gebeurtenis.
- 19.2 Indien de niet-nakoming van één van de bepalingen van deze Overeenkomst zou leiden tot schuldigheid van meerdere overeengekomen boetes, dan is voor de niet-nakoming slechts één boete verschuldigd. Indien de betreffende boetes van verschillende hoogte zijn, geldt de hoogste boete. Het bepaalde in dit lid is van toepassing indien de boetes, of één daarvan, het karakter hebben/heeft van een forfaitaire schadevergoeding.
- 19.3 De overeengekomen boetes zijn, na aanzegging, direct opeisbaar en kunnen worden verrekend met betalingen die in het kader van deze Overeenkomst worden verricht.
- 19.4 In afwijking van art. 6:92 BW staat het Opdrachtgever vrij om naast de in dit artikel genoemde boetes, volledige schadevergoeding te vorderen en wordt het recht van Opdrachtgever op nakoming of gedeeltelijke) ontbinding onverlet gelaten.

Artikel 20 Prijzen

- 20.1 De Prijzen van de Prestatie met inbegrip van het Onderhoud & Support zijn conform Prijzenformulier, (Bijlage C bij deze Overeenkomst) en staan vast gedurende de eerst vier (4) jaar van deze Overeenkomst.
- 20.2 Het bepaalde in hoofdstuk 7 van de Specificatie van de opdracht over de Prijzen geldt onverkort met inbegrip van de wijze waarop de overeengekomen Prijzen kunnen worden geïndexeerd.
- 20.3 Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.

Artikel 21 Voorschot

- 21.1 Indien Opdrachtgever ter uitvoering van de Overeenkomst een betaling verricht voor een Prestatie die nog niet is geaccepteerd, kan hij verlangen dat Opdrachtnemer voorafgaand aan die betaling(en) een kredietinstellingsgarantie 'op afroep' aan hem afgeeft ter waarde van het (de) vooraf betaalde bedrag(en). Aan de kredietinstellingsgarantie zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
- Wordt de Prestatie vanwege een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer niet binnen de overeengekomen termijn geaccepteerd, dan is Opdrachtnemer de wettelijke rente over het voorschot verschuldigd voor de tijd dat de tekortkoming voortduurt.
- 21.2 De kredietinstellingsgarantie 'op afroep' wordt afgegeven door een in het maatschappelijk verkeer betrouwbaar geachte instelling als aangewezen in het kader van de uitvoeringsregelgeving op basis van artikel 4.20 Comptabiliteitswet 2016. Na finale Acceptatie ontvangt Opdrachtnemer het document waarin de garantie is vastgelegd, terug.

Artikel 22 Betaling en controle

- 22.1 De Prijs(zen) zullen door Opdrachtgever na Acceptatie en ontvangst van de factuur, mits deugdelijk gespecificeerd met inachtneming van het bepaalde in dit artikel, binnen 30 dagen worden betaald.
- 22.2 Facturering dient te geschieden door middel van een totaaloverzicht (waarvan) en een duidelijke specificatie van de daadwerkelijk geleverde Prestaties onder vermelding van omschrijving en code.
- 22.3 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan vooruit te factureren, met uitzondering van het te leveren Onderhoud & Support en abonnementsgelden (zowel on-premises als in de Cloud).

De facturatie zal als volgt plaatsvinden:

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| - abonnementen | per jaar, vooruit |
| - Cloud abonnement | per jaar, vooruit |
| - onderhoud & support | per jaar, vooruit |

- | | |
|--------------------|---------------------|
| - technisch beheer | per maand, achteraf |
| - consultancy | per maand, achteraf |
| - opleidingen | per maand, achteraf |

- 22.4 Facturering zal plaatsvinden op basis van wat Partijen zijn overeengekomen in het Prijzenformulier. Facturen zullen worden verzonden zoals gesteld in de Specificatie van de opdracht.
- 22.5 Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt conform 39.1.
- 22.6 De extra kosten die Opdrachtgever moet maken inzake de aanlevering door Opdrachtnemer van de nieuwe en verbeterde versie van de factuur zijn voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij het versturen van de nieuwe en verbeterde versie van de factuur te wijten is aan de bedrijfsvoering van Opdrachtgever.
- 22.7 Opdrachtnemer zal zich onthouden van het versturen van samengestelde facturen.
- 22.8 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd door Opdrachtnemer verzonden facturen door één door Opdrachtgever aan te wijzen onafhankelijke 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 en noodzakelijk is voor het onderzoek. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De registeraccountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide Partijen uitbrengen.
- 22.9 Opdrachtgever is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal Opdrachtgever uitsluitend gebruikmaken indien bij Opdrachtgever redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur.
- 22.10 De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was.
- 22.11 Indien Opdrachtgever de factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van de in Artikel 22.1 bedoelde termijn heeft voldaan, is hij van rechtswege rente als bedoeld in artikel 6:119a Burgerlijk Wetboek over het openstaande bedrag verschuldigd vanaf het moment van verstrijken van de in Artikel 22.1 bedoelde termijn.
- 22.12 Indien de betalingsverplichting zoals bedoeld in Artikel 22.9 terecht is opgeschort, wordt de in Artikel 22.1 bedoelde termijn verlengd met de duur van de terecht opschorting.
- 22.13 Opdrachtnemer heeft geen recht op wettelijke rente, indien de factuur niet de bedoelde gegevens bevatte en/of Opdrachtgever terecht gebruik heeft gemaakt het toekomstige recht van opschorting.
- 22.14 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door Opdrachtgever of niet-betaling door Opdrachtgever van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde uitgevoerde Prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties uit te voeren op grond van deze Overeenkomst op te schorten c.q. te beëindigen. Het recht tot opschorting komt pas aan Opdrachtnemer toe, indien onomstotelijk vaststaat dat de betaling door Opdrachtgever op onredelijke gronden wordt onthouden.

Artikel 23 Intellectuele (eigendoms)rechten

- 23.1 Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zouden kunnen worden uitgeoefend, berusten:
- a) bij de Opdrachtgever, voor zover het een Prestatie betreft met inbegrip van materialen en Documentatie, die specifiek voor de Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van de Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen zijn of worden gerealiseerd.

Bij en met deze Overeenkomst draagt Opdrachtnemer de hiervoor bedoelde rechten, waaronder rechten op nog te vervaardigen werken, welke dan reeds thans voor alsdan worden overgedragen, over aan de Opdrachtgever, nadat Opdrachtgever alle facturen hieromtrent aan Opdrachtnemer heeft voldaan.

Opdrachtnemer verkrijgt hierbij voor de duur van de Overeenkomst een Gebruiksrecht, met inbegrip van de Documentatie en Materialen voor de uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om de hier bedoelde Documentatie te (doen) gebruiken, wijzigen en/of verder te (doen) ontwikkelen voor werkzaamheden (ten behoeve) van zichzelf en/of voor Opdrachtgever. Voor gebruik ten behoeve van derden is toestemming van Opdrachtgever nodig, waaraan voorwaarden kunnen worden verbonden.

- b) Opdrachtnemer of een derde voor zover het de Prestatie betreft, die niet voor de Opdrachtgever zijn ontworpen of vervaardigd, zijnde Standaardprogrammatuur, exclusief de data of Gegevens van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verleent in dat geval aan de Opdrachtgever het Gebruiksrecht, voor het gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst bepaalde. Indien het intellectuele eigendomsrecht bij derde berust, en Opdrachtnemer het (Gebruiks)recht niet zelf kan verlenen, dient Opdrachtnemer het (Gebruiks)recht aan de Opdrachtgever te laten verlenen door de degene bij wie het intellectuele eigendomsrecht berust.
- 23.2 Intellectuele (eigendoms)rechten welke ten gevolge van door Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever verrichte werkzaamheden ontstaan, komen aan de Opdrachtgever toe, tenzij Partijen nadrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- Voor zover nodig worden deze rechten op grond van de onderhavige Overeenkomst door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overgedragen, welke overdracht terstond na het ontstaan van die rechten door de Opdrachtgever reeds nu voor alsdan wordt aanvaard.
- 23.3 Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor aanspraken van derden terzake van (eventuele) inbreuk op intellectuele (eigendoms)rechten van derden, zgn. persoonlijkheidsrechten, alsmede aanspraken met betrekking tot knowhow, ongeoorloofde mededinging e.d. daaronder begrepen, voor zover die betrekking hebben op de door de Opdrachtnemer geleverde Prestatie.
- 23.4 De Opdrachtgever is en blijft (intellectueel) eigenaar van alle Gegevens en de informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt (gaan) worden. Hieronder wordt mede verstaan het gebruik van o.a. sjablonen, huisstijl, beeldmerken, logo's en look-and-feel die rechtstreeks verband houdt met of eigendom is van Opdrachtgever.
- Deze bepaling laat onverlet dat iedere Partij ervoor instaat dat zij de (persoons)Gegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 23.5 Bij verschil van mening tussen Partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) de resultaten van de Prestatie en/of Documentatie, wordt er, behoudens tegenbewijs, van uitgegaan dat die rechten bij de Opdrachtgever berusten. De Opdrachtgever mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het Overeengekomen gebruik.
- 23.6 Opdrachtnemer doet hierbij, voor zover nodig, mede namens zijn Personeel, afstand van alle eventueel aan hem toekomende zogenoemde persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25 sub a t/m c, van de Auteurswet 1912, in de mate waarin die regelgeving zodanige afstand toelaat. Opdrachtnemer garandeert bevoegd te zijn om deze afstand mede namens zijn Personeel te verrichten.

databankrechten

- 23.7 Hetgeen in het onderhavige artikel is vastgelegd met betrekking tot intellectuele (eigendoms-)rechten geldt op dezelfde wijze met betrekking tot databankrechten.

Artikel 24 Verwerking persoonsgegevens

- 24.1 Bij aanvang van deze Overeenkomst, zullen er bij de uitvoering van deze Overeenkomst in principe geen persoonsgegevens verwerkt. Mocht dit (in de toekomst) toch het geval zijn / worden, dan zullen Partijen hier direct aanvullende afspraken over maken en een separate verwerkersovereenkomst afsluiten. De modelovereenkomst van de rijksoverheid zal hierbij in voorkomend geval als uitgangspunt dienen.

Ten tijde van de ondertekening van deze Overeenkomst, is hier de laatste versie van de model verwerkersovereenkomst te vinden:

<https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/voorwaarden/rijksoverheid/algemene-rijksinkoopvoorwaarden-bij-it-overeenkomsten-arbit>.

Bij een eventuele overgang naar de Cloud, zal er in ieder geval sprake zijn van verwerking van persoonsgegevens.

Indien en voor zover er tijdens de uitvoering van deze Overeenkomst en de daarbij behorende Nadere Overeenkomsten en/of Inkoopopdrachten in de toekomst sprake is van de verwerking van (persoons)Gegevens, dan gelden de hierna volgende verplichtingen - de artikelen Artikel 18, artikel 24.2, 24.3, 24.4 en Artikel 25. Voor zover van toepassing, zal Opdrachtnemer deze verplichtingen integraal doorleggen aan de toeleverancier / Fabrikant, tenzij expliciet door Opdrachtgever anders is of wordt bepaald in een concreet geval. Dit laatste geldt ook voor de sowieso geldende artikelen 16.1.7 en 16.1.8.

- 24.2 Voor zover Opdrachtnemer als verwerker als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever verwerkt, garandeert Opdrachtnemer de toepassing van organisatorische en technische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming voldoet en de bescherming van betrokkenen is gewaarborgd.
- 24.3 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.
- 24.4 Partijen regelen de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever bij overeenkomst.

Artikel 25 Procedure gegevensvordering

- 25.1 Indien Opdrachtnemer wordt benaderd door een buitenlandse overheidsdienst(en) met het verzoek (persoons)Gegevens over te dragen waarover hij in het kader van deze Overeenkomst beschikt, zal Opdrachtnemer de in dit artikel opgenomen procedure volgen.
- 25.2 Als uitgangspunt geldt dat Opdrachtnemer Opdrachtgever telkens onmiddellijk zal informeren over het desbetreffende verzoek door middel van een onverwijld schriftelijke kennisgeving. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om de behandeling van het verzoek aan Opdrachtgever over te laten en desgevraagd de redelijkerwijs benodigde medewerking aan Opdrachtgever te verlenen, het geven van volmachten daaronder begrepen om het verweer voor zover nodig in naam van Opdrachtnemer te voeren.
- 25.3 Voor zover het Opdrachtnemer niet is toegestaan Opdrachtgever te informeren over het verzoek, geldt dat Opdrachtnemer verplicht is:
- a) het verzoek van de buitenlandse overheidsdienst(en) juridisch inhoudelijk te (laten) toetsen teneinde te verifiëren of het verzoek conform alle wettelijke vereisten bevoegdlijk is afgegeven;
 - b) te onderzoeken of het verzoek betrekking heeft op de afgifte van persoonsgegevens in de zin van de (U)AVG;
 - c) na te gaan op welke betrokkenen het verzoek betrekking heeft;
te beoordelen of het land waarnaar de persoonsgegevens doorgegeven dienen te worden een passend beschermingsniveau waarborgt als bedoeld in de UAVG.

Voor zover dit niet het geval is, dient Opdrachtnemer na te gaan of er sprake is van een grondslag genoemd in de UAVG op basis waarvan de doorgifte toch is toegestaan;

- d) met de buitenlandse overheidsdienst in overleg te treden, indien geen sprake lijkt te zijn van een rechtmatige grondslag voor de doorgifte van de persoonsgegevens. Het overleg moet erop gericht zijn om alternatieve mogelijkheden te verkennen teneinde te allen tijde in overeenstemming met de UAVG te handelen en om de omvang van te verstrekken gegevens zo beperkt mogelijk te houden. Waar mogelijk zal Opdrachtnemer zich voor advies wenden tot Autoriteiten Persoonsgegevens;
 - e) (in rechte) bezwaar te maken tegen het verzoek, alsmede het verbod om Opdrachtgever hierover te informeren.
- 25.4 Het bepaalde in artikel 25.3 van deze Overeenkomst is van overeenkomstige toepassing indien Opdrachtnemer Opdrachtgever weliswaar in kennis heeft gesteld van het verzoek, maar de desbetreffende buitenlandse wetgeving geen mogelijkheden voor Opdrachtgever bevat, maar wel voor Opdrachtnemer, om bezwaar aan te tekenen tegen de uitvoering van het verzoek. In voorkomend geval zal Opdrachtnemer iedere stap van de procedure telkens eerst inhoudelijk afstemmen met Opdrachtgever.
- 25.5 Opdrachtnemer wordt verantwoordelijke in de zin van de (U)AVG wordt, op het moment dat zij zelfstandig beslist – dus zonder voorafgaande inhoudelijke afstemming met Opdrachtgever – ten aanzien van het verzoek van een buitenlandse overheidsdienst(en) om inzage in persoonsgegevens.
- 25.6 Indien Opdrachtnemer besluit gehoor te geven aan een verzoek tot verstrekking van persoonsgegevens, zal Opdrachtnemer in ieder geval:
- de gegevens zoveel als mogelijk ontdoen van (direct en indirect) identificerende kenmerken en slechts op geaggregeerd niveau aanbieden;
 - geen bijzondere persoonsgegevens in de zin van de (U)AVG verstrekken;
 - alleen de hoogstnodige gegevens verstrekken ter voldoening aan het verzoek;
 - voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen wier gegevens worden verwerkt niet onevenredig wordt geschaad;
 - Opdrachtgever onmiddellijk informeren zodra dit is toegestaan.
- 25.7 In alle gevallen geldt dat Opdrachtnemer onder geen beding mag afzien van verweer en evenmin terzake het verzoek een schikking aangaat, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Het informeren van betrokkenen vindt uitsluitend plaats via Opdrachtgever.

Artikel 26 Geheimhouding

- 26.1 Beide Partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, de ITSM-Oplossing en al haar gebruikers, de werking van apparatuur, Documentatie, de bestanden, Programmatuur, de Resultaten van de Prestatie, Diensten, ICT-Infrastructuur en al hetgeen waarvan redelijkerwijs is aan te nemen, dat bekendwording daarvan de belangen van Partijen schaadt of zou kunnen schaden.

Onder vertrouwelijke informatie wordt niet verstaan;

- informatie die reeds algemeen openbaar is gemaakt;
 - op het moment van openbaarmaking al zonder restricties aan de ontvangende Partij bekend was gemaakt;
 - informatie die door een derde rechtmatig aan de ontvangende partij openbaar gemaakt is;
 - informatie die onafhankelijk door de ontvangende partij is ontwikkeld zonder van vertrouwelijke informatie van de andere partij gebruik te maken.
- 26.2 Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der Partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, slechts aan zijn Personeel en de personen van wie hij zich bij de uitvoering van deze Overeenkomst bedient ter beschikking, voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen Prestaties.

- 26.3 Partijen zullen alle kennis omtrent toegangsregels en -codes, die door de andere partij in verband met de uitvoering van de Overeenkomst wordt gehanteerd, geheim houden en alle benodigde voorzieningen treffen, teneinde te voorkomen dat deze kennis in handen van onbevoegden geraakt, alsmede hun Personeel dienovereenkomstig instrueren. Toegangsregels en -codes zullen in onderling overleg worden gewijzigd of geblokkeerd, indien één der Partijen van mening is dat de geheimhouding als in dit artikel bedoeld niet langer is gewaarborgd.
- 26.4 Partijen zullen hun Personeel en de personen van wie zij zich bij de uitvoering van deze Overeenkomst bedienen, verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven. Ook na het beëindigen van de opdracht en/of Overeenkomst blijft deze geheimhouding van kracht.
- 26.5 Partijen zullen alles in het werk stellen om te voorkomen dat vertrouwelijke informatie van de andere partij ter kennis of in handen van derden komt. Eén en ander geldt niet indien de openbaarmaking plaatsvindt op grond van een Nederlands gerechtelijk bevel of op grond van enig andere Nederlandse wettelijke verplichting tot informatieverstrekking of na voorafgaande schriftelijke toestemming van Partijen.
- 26.6 Opdrachtnemer is tevens verplicht geen (nieuws) uitlatingen (publicaties) in de pers in welke vorm dan ook te doen over de inhoud en strekking van deze Overeenkomst, tenzij Opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming van een daartoe bevoegd persoon van Opdrachtgever heeft gekregen. Hieronder wordt mede verstaan het verstrekken van referenties en/of reclame-uitingen.
- 26.7 Opdrachtgever is gerechtigd om personeel, dat betrokken is bij de werkzaamheden en de personen van wie hij zich bij de uitvoering van deze Overeenkomst bedient, persoonlijk vooraf een schriftelijke geheimhoudingsverklaring van deze Overeenkomst te laten tekenen. Deze is als Bijlage D bij deze Overeenkomst gevoegd.
- 26.8 In verband met geheimhouding is het verboden andere dan door Opdrachtgever beschikbaar te stellen apparatuur en programmatuur te gebruiken binnen de gesloten ICT - Infrastructuur van Opdrachtgever.

Artikel 27 Informatiebeveiliging

- 27.1 De wijze van werken bij Opdrachtgever met betrekking tot de vertrouwelijkheid van gegevens en het borgen van integriteit is vastgelegd in de BIO. Opdrachtnemer committeert zich aan de inhoud van de document en draagt er zorg voor dat de aangeboden Prestatie voornoemde bijlagen niet aantast, zoals is beschreven in hoofdstuk 3 van de Specificatie van de opdracht, waaronder de paragraaf 3.3. aangaande beveiliging.
- 27.2 De naleving van de beveiligingseisen vinden ook plaats op basis van internationale standaarden waarbij:
- Opdrachtnemer op basis van ISO/IEC 27001 en 27002 Informatiebeveiliging of gelijkwaardig is gecertificeerd. Opdrachtnemer verplicht zich voorts om de beheersmaatregelen op te volgen;
 - de Prestatie bij alle beveiligingsrichtlijnen met de kwalificatie "hoog" aan de gehanteerde criteria zullen voldoen welke door het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) in de NCSC referentie ICT beveiligingsrichtlijn zijn opgesteld;
 - de Prestatie geen actuele top 10 risico's bevatten zoals nader omschreven in de Open Web Application Security Project (OWASP) top 10 Application Security Risk;
 - Prestatie geen actuele SANS top 25 software-errors bevat (<https://www.sans.org/top25-software-errors/>).
- 27.3 Acceptatie van het bepaalde in 27.1 vindt plaats door Opdrachtgever en volgens een TPM, waarbij Opdrachtgever een derde partij aanwijst. Artikel 28 geldt hierbij onverkort.
- 27.4 Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte bij de geconstateerde of te verwachten beveiligingskwetsbaarheden inzake Informatiebeveiliging en bericht Opdrachtgever schriftelijk binnen een termijn van twee (2) Werkdagen over de genomen maatregelen en de vervolgacties om de geconstateerde risico's te elimineren. Onder beveiligingskwetsbaarheid wordt ook verstaan een (vermoeden van) een Datalek. Deze termijn wordt als Fatale termijn aangemerkt.
- 27.5 Personeel van Opdrachtnemer heeft alleen toegang tot de systemen verband houdende met de Prestatie, wanneer door de daartoe bevoegde functionarissen van Partijen autorisatie is verleend.

De autorisatieprocedure van Partijen dient voor iedere betrokken persoon die krachtens deze procedure geautoriseerd wordt, aan te geven wat de aard van zijn activiteiten zijn, de duur van de autorisatie alsmede de systemen en gegevens waartoe aan hem toegang wordt verleend. Een en ander kan nader door Partijen worden uitgewerkt in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP, Bijlage B bij deze Overeenkomst).

27.6 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het signaleren van (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de Prestatie. Opdrachtnemer zal, indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang signaleert, de noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en trachten herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen direct aan Opdrachtgever worden gerapporteerd. Zie ook het bepaalde in paragraaf 3.3.11 en 3.3.12 van de Specificatie van de opdracht.

27.7 Indien Opdrachtnemer voornemens is wijzigingen in de Prestatie of wijzigingen in de beveiliging aan te brengen, die gevolgen hebben voor de afspraken welke met Opdrachtgever zijn gemaakt ten aanzien van beveiliging, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan vooraf op de hoogte stellen en daarover met Opdrachtgever overeenstemming bereiken. Opdrachtgever dient zijn schriftelijke goedkeuring te geven aan wijzigingen met betrekking tot beveiliging als deze nadelige gevolgen kunnen hebben voor Opdrachtgever.

Van het vorenstaande zijn uitgezonderd maatregelen die door de aard van de te nemen stappen direct moeten worden getroffen om (nieuwe) aspecten van beveiliging afdoende aan te pakken.

27.8 Partijen zijn verplicht hun medewerkers of door hen ingehuurde derden bij de aanvang van de Overeenkomst op de hoogte te stellen van de geldende voorschriften inzake beveiliging. Partijen verplichten zich hun personeel of door hen ingehuurde derden juist en volledig te instrueren zodat laatstgenoemde voorschriften correct worden nageleefd.

27.9 Ten aanzien van alle gegevens, afkomstig van Opdrachtgever, die - in welke vorm of op welke informatiedragers dan ook - bij Opdrachtnemer berusten of aan hem zijn verstrekt, verbindt Opdrachtnemer zich:

- a. alle redelijke maatregelen acht te nemen voor veilige dreiging of opslag;
- b. de gegevens niet te gebruiken voor enig ander dan het overeengekomen doel;
- c. de gegevens niet langer onder zich te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichting door Opdrachtnemer redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief gemaakte kopieën, onmiddellijk na volledige nakoming van genoemde verplichtingen wederom ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever dan wel, na verkregen toestemming van de Opdrachtgever, te vernietigen; In geval toestemming voor vernietiging is verleend, is Opdrachtgever gerechtigd een bewijs van vernietiging te verlangen.
- d. de overeengekomen verplichtingen uitsluitend doen uitvoeren door personen van wie Opdrachtnemer in redelijkheid meent dat zij betrouwbaar zijn;
- e. medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens Opdrachtgever.

27.10 Opdrachtnemer verplicht zich een Informatiebeveiligingsbeleid te hebben. In dit beleid beschrijft Opdrachtnemer tenminste op welke wijze en met welke gedragslijnen binnen zijn organisatie wordt omgegaan met de neergelegde verplichtingen over Informatiebeveiliging in deze Overeenkomst.

27.11 Bij het ontbreken van het beleid zoals bedoeld in 27.10 is Opdrachtnemer alsnog verplicht dit beleid 6 maanden na ondertekening van deze Overeenkomst ter goedkeuring aan Opdrachtgever beschikbaar te stellen. Opdrachtgever is bevoegd aan Opdrachtnemer aanwijzingen te verstrekken ter verbetering en/of aanvulling van het ter goedkeuring voorgelegde informatiebeveiligingsbeleid. Opdrachtgever zal voorts Opdrachtnemer een termijn stellen waarbinnen Opdrachtnemer deze aanwijzingen moet hebben opgevolgd.

27.12 Opdrachtgever is voorts bevoegd om het Informatiebeveiligingsbeleid van Opdrachtnemer op juistheid te controleren en/of te besluiten onderdeel te laten uitmaken van de (jaarlijkse) Audit zoals bedoeld in Artikel 29 van deze Overeenkomst.

- 27.13 Na tijdig voorgaand overleg en op eventueel nader overeen te komen aanvullende voorwaarden heeft Opdrachtgever het recht Attack & Penetration (A&P) testen uit te (laten) voeren op (delen van) de Prestatie. Opdrachtnemer zal hieraan haar volledige medewerking verlenen.

De Opdrachtgever contracteert hierbij, indien gewenst, zelf een onafhankelijk en algemeen erkend bureau dat de testen uitvoert.

Opdrachtgever bepaald de scope van de A&P test.

Artikel 28 Third Party Mededeling

- 28.1 Opdrachtnemer overlegt op eerste verzoek van Opdrachtgever een actuele TPM waaruit blijkt dat de opzet en werking van de Prestatie voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen en/of gestelde eisen ten aanzien van informatiebeveiliging.
- 28.2 Opdrachtgever wijst een derde partij aan welke belast wordt met de TPM, de TPM partij.
- 28.3 Opdrachtnemer verstrekt voorts de opdracht aan de aangewezen TPM partij.
- 28.4 De Opdrachtgever zal op eerste verzoek van Opdrachtnemer de TPM partij als bedoeld in dit artikel een geheimhoudingsverklaring ten aanzien van de tijdens zijn onderzoek aan hem bekend geworden informatie van Opdrachtnemer laten ondertekenen.
- 28.5 De TPM wordt jaarlijks geactualiseerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen en/of als er sprake is van een bijzondere situatie.
- 28.6 Bij een bijzondere situatie verstrekt Opdrachtgever per direct een opdracht aan Opdrachtnemer om een TPM binnen een daartoe gestelde termijn over een specifiek onderwerp aan te leveren.
- 28.7 Opdrachtnemer verplicht zich voorts om de aanbevelingen uit de TPM onmiddellijk, op eigen kosten, op te volgen en/of te implementeren.
- 28.8 Acceptatie van het bepaalde in 28.7 vindt plaats door Opdrachtgever.
- 28.9 De kosten van een TPM komen voor rekening van de Opdrachtgever, tenzij de resultaten van de TPM uitwijzen dat de door Opdrachtnemer geleverde Oplossingen op basis van deze Overeenkomst als niet behoorlijk nakoming door de extern en/of intern deskundige zijn te kwalificeren.

Artikel 29 Audit

- 29.1 De Opdrachtgever heeft het recht tot het (laten) uitvoeren van een Audit op de werkzaamheden alsmede de resultaten van de Prestatie en die gedurende de looptijd van deze Overeenkomst tot stand komen of geleverd worden. In dit kader kan Opdrachtgever onder meer (laten) verifiëren of persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG door Opdrachtnemer worden verwerkt.
- 29.2 Bij een Audit wordt getoetst op nader te bepalen kwalitatieve en/of kwantitatieve criteria waarvan de inhoud en diepgang van deze toetsing telkens nader door Opdrachtgever worden bepaald. Resultaten en/of bevindingen uit de TPM kunnen bovendien aanleiding vormen voor het uitvoeren van een Audit en het voorwerp van de Audit.
- 29.3 De Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer tijdig schriftelijk op de hoogte van een dergelijke voorgenomen Audit, de reden voor het instellen van het onderzoek, alsmede de onderzoeksvragen door de in te stellen deskundige.
- 29.4 De Opdrachtgever zal Opdrachtnemer schriftelijk op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen in de regelgeving die de grondslag vormt voor toezichthouders in de sector en/of onafhankelijk deskundige om een dergelijk onderzoek in te stellen en indien van toepassing aan Opdrachtnemer eveneens schriftelijk berichten welke gevolgen dergelijke wijzigingen in de Overeenkomst of de daarop gebaseerde werkwijze noodzakelijk maken.
- 29.5 Opdrachtgever bepaalt, na voorafgaand overleg met Opdrachtnemer, wanneer en door wie een Audit zal worden uitgevoerd, alsmede de omvang en het doel van deze Audit. De in dit artikel bedoelde Audit heeft het karakter van een bindend advies, tenzij Opdrachtgever gebruik maakt van een interne auditdienst.

- 29.6 De uitkomsten van deze Audit worden door Opdrachtnemer gerespecteerd en Opdrachtnemer dient onmiddellijk en op eigen kosten passende maatregelen te nemen om de daaruit bijvoorbeeld voortvloeiende beveiligingsrisico's tot een minimum te beperken en neemt de aanbevelingen uit de Audit over. Acceptatie vindt plaats door Opdrachtgever.
- 29.7 Opdrachtnemer verklaart mee te werken aan een Audit en alle faciliteiten en informatie welke hiervoor redelijkerwijs, om niet, benodigd zijn, in het kader van de Audit tijdig ter beschikking te stellen en zo nodig toegang verschaffen tot de voor de Prestatie gebruikte systemen aan toezichthouders of meewerken aan een door deze in te stellen onderzoek in het kader van de uitbesteding van Prestatie door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, zoals geregeld in deze Overeenkomst.
- 29.8 Voornoemde medewerking houdt eveneens in het bevorderen dat de hiervoor bedoelde medewerking tevens plaatsvindt door de externe accountant van Opdrachtnemer. De medewerking als hier bedoeld zal door Opdrachtnemer worden verleend voor zover deze van hem in redelijkheid kan worden verlangd.
- 29.9 Opdrachtgever zal op eerste verzoek van Opdrachtnemer de onafhankelijke deskundige als bedoeld in dit artikel een geheimhoudingsverklaring ten aanzien van de tijdens zijn onderzoek aan hem bekend geworden informatie van Opdrachtnemer laten ondertekenen.
- 29.10 De kosten van een Audit komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij de resultaten van de Audit uitwijzen dat de door Opdrachtnemer geleverde Prestatie en op basis van deze Overeenkomst als niet behoorlijk nakoming door de extern en/of intern deskundige zijn te kwalificeren.

Artikel 30 Personeel

- 30.1 Beide Partijen verplichten zich Personeel van de andere Partij toegang te verlenen tot de plaats, waar ten behoeve van de nakoming van verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst werkzaamheden dienen te worden verricht, alsmede dit Personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij die Partij gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten.
- 30.2 Partijen verplichten zich tevens hun Personeel op te dragen de ter plekke van de uitvoering geldende huisregels na te leven als ook te handelen conform de afspraken aangaande geheimhouding, verwerking van (persoons)Gegevens en beveiliging zoals onder andere is neergelegd in het BIO.
- 30.3 Opdrachtgever is gerechtigd te vorderen dat van Personeel dat door Opdrachtnemer bij de uitvoering van deze Overeenkomst wordt ingezet, vooraf recente verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd. Onder recent wordt verstaan: niet ouder dan zes (6) maanden. Opdrachtgever maakte dit verzoek tijdig kenbaar aan Opdrachtnemer.
- 30.4 Opdrachtnemer is verplicht dat Personeelsleden en/of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden op de hoogte zijn van de verplichtingen zoals neergelegd in deze Overeenkomst. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij de werkzaamheden betrokken Personeel en derden contractueel tot geheimhouding zijn verplicht.
- 30.5 Opdrachtnemer zal voldoende gekwalificeerd Personeel beschikbaar houden om de verplichtingen uit deze Overeenkomsten te kunnen uitvoeren.
- 30.6 Opdrachtnemer zal werken met eigen Personeel, dan wel Personeel van derden onder handhaving van de volledige verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer staat er voor in dat hij geen eigen Personeel, dan wel Personeel van derden voor de uitvoering van de Overeenkomst inzet, dat op het moment van de daadwerkelijke inzet door opdrachtnemer korter dan twee (2) jaar geleden werkzaam is geweest in ambtelijke dienst bij Opdrachtgever.
- 30.7 Opdrachtgever kan op basis van argumenten aanvullende voorwaarden stellen aan het Personeel zoals bedoeld in artikel 30.4 van deze Overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht deze aanvullende voorwaarden op te volgen.

Artikel 31 Garantie Personeel

- 31.1 Opdrachtnemer garandeert minimaal gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, en de benodigde periode van Retransitie dat:
 - 31.1.1 Personeel conform gezamenlijk te maken afspraken daadwerkelijk beschikbaar zal zijn en voldoet aan de overeengekomen competenties;
 - 31.1.2 indien er Cv's worden overlegd van het aangeboden Personeel, deze waarheidsgetrouw zijn;
 - 31.1.3 het aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Personeel beschikt over de voor uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden vereiste kennis, ervaring, vaardigheden en kwalificaties en ook gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst beschikbaar is om die werkzaamheden bij en ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten;
 - 31.1.4 voor de uitvoering van werkzaamheden eigen Personeel zal worden ingezet, dan wel personeel van derden, onder verwijzing naar het bepaalde en gestelde in Artikel 35.5 en onder handhaving van de volledige verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer ten aanzien van de kwalificaties van het Personeel en de afdracht van loonbelastingen en sociale premies; en
 - 31.1.5 hij geen Personeel aan Opdrachtgever ter beschikking stelt of bij deze werkzaam laat zijn, dat tevens werkzaam is voor derden, indien dat Personeel daardoor in een belangenconflict kan komen. Indien Opdrachtnemer op enigerlei wijze vermoedt, of ermee bekend is, of kan zijn, dat er sprake is van een belangenverstrengeling, heeft hij de verplichting zulks per omgaande aan Opdrachtgever te melden. In die gevallen waarin Opdrachtnemer tevens fabrikant/rechthebbende of licentiegever is, verplicht hij zich dit direct aan Opdrachtgever te melden. Opdrachtgever zal een dergelijke constructie echter niet aanmerken als samenloop in de zin van dit artikel.

Artikel 32 Inlenersaansprakelijkheid

- 32.1 Opdrachtnemer garandeert dat op het loon van het ter beschikking gestelde Personeel de verschuldigde loonbelasting en sociale verzekeringspremies worden ingehouden en afgedragen aan desbetreffende instanties.
- 32.2 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vrijwaren voor iedere aanspraak op grond van dit artikel en geen vorderingen die zij op Opdrachtgever verkrijgt betreffende verschuldigde loonbelasting en sociale verzekeringspremies te vervreemden of verpanden dan na voorafgaande, uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 32.3 De door Opdrachtgever gegeven schriftelijke toestemming conform het bepaalde in Artikel 36 laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer voor de nakoming van de krachtens deze Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen.

Artikel 33 Opleidingen

- 33.1 Opdrachtnemer verzorgt, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken, waaronder in paragraaf 8.2 en 9.2.1. van de Specificatie van de Opdracht, de Opleidingen.

Deze Opleidingen vallen onder Additionele diensten en mogen apart worden gefactureerd, op basis van hetgeen Partijen overeen zijn gekomen in het Prijzenformulier (Bijlage C bij deze Overeenkomst).
- 33.2 Partijen zullen over de exacte inhoud en invulling van de Opleiding(en) voorafgaande aan een Opleiding nadere afspraken maken.
- 33.3 Opdrachtnemer geeft – op aanvraag van Opdrachtgever - aan iedere doelgroep, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken (een) passende Opleiding(en).
- 33.4 De opleiding(en) worden op locatie bij Opdrachtgever gegeven, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
- 33.5 Voorafgaand aan de daadwerkelijke opleiding, treden de betreffende product-, en/of service managers van Opdrachtgever met Opdrachtnemer in overleg, teneinde vast te stellen aan welke behoefte en aan welke eisen de aangeboden opleiding moet voldoen.

- 33.6 Indien er sprake is van uitstel of vertraging van de Implementatie van de Prestatie, is Opdrachtgever gerechtigd tot wijzigen van de tijdstippen van de Opleidingen en het wijzigen van het aantal personeelsleden dat aan de Opleiding deelneemt.
- 33.7 Indien dit uitstel of deze vertraging aan Opdrachtnemer te verwijten valt, zullen de aan dit uitstel, dan wel aan deze vertraging verbonden directe kosten alsmede aanvullen Opleidingskosten voor rekening van Opdrachtnemer komen dan wel blijven.
- 33.8 Opdrachtnemer stelt per product duidelijke en op de doelgroep toegesneden actuele opleidingsdocumentatie bij de opleiding kosteloos ter beschikking.
- 33.9 Opleiding en ondersteuning dient door deskundigen, die daartoe bekwaam en geschikt zijn, te worden gegeven. In voorkomend geval kan Opdrachtgever voorafgaand aan de inzet van de betreffende deskundige(n), overlegging van, of inzage in, relevante diploma's en/of certificaten vorderen.

Artikel 34 Verzekering

- 34.1 Opdrachtnemer heeft zich adequaat verzekerd. En zal zich gedurende de looptijd van deze Overeenkomst adequaat verzekerd houden voor de risico's die samenhangen met wettelijke aansprakelijkheid, met een minimale polis dekking van € 1.500.000 -- per aanspraak.
- 34.2 Opdrachtnemer overlegt desgevraagd onverwijld bewijs van premiebetaling dan wel een geldig (kopie) verzekeringscertificaat aan Opdrachtgever.
- 34.3 De door Opdrachtnemer verschuldigde verzekeringspremies worden geacht in de overeengekomen Prijzen te zijn begrepen.

Artikel 35 Documentatie

- 35.1 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever voorzien van de gevraagde Documentatie zoals omschreven in de aanbestedingsstukken, waaronder in paragraaf 8.1 van de Specificatie van opdracht.
- 35.2 Het bepaalde in Artikel 12 gelden eveneens voor de Acceptatie van de Documentatie zoals bedoeld in artikel 35.1.

Artikel 36 Overdracht rechten en verplichtingen en onderaanneming

- 36.1 Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij aan een derde over te dragen. Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd. De toestemming verlenende Partij is echter gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden.
- 36.2 Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van deze Overeenkomst, gebruik wil maken van de diensten van derden, hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van Personeel, dan zal hij daartoe slechts bevoegd zijn na daartoe verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 36.3 Bij het verlenen van goedkeuring als in dit lid bedoeld, is Opdrachtgever gerechtigd aan de goedkeuring voorwaarden zoals bedoeld in Artikel 36.2 te verbinden c.q. deze in tijd te beperken. Hieronder kan mede maar niet limitatief worden verstaan het overleggen van een eigen verklaring, certificaten of andere ondersteunende documenten zoals bedoeld in artikel 2.79 lid 5 onder f. van de Aanbestedingswet.
- 36.4 In een situatie zoals bedoeld in artikel 2.79 lid 2 Aanbestedingswet verstrekt Opdrachtnemer binnen 5 Werkdagen schriftelijk de hier vermelde gegevens.
- 36.5 Opdrachtnemer verplicht zich om binnen 5 Werkdagen Opdrachtgever schriftelijk te informeren en van de vereiste gegevens te voorzien zoals omschreven in artikel 2.79 lid 2 Aanbestedingswet indien er sprake is van een wijziging en/of een nieuwe onderaannemer.
- 36.6 Opdrachtnemer vervangt per onmiddellijke ingang en doch uiterlijk binnen 5 Werkdagen de onderaannemer over wie in het onderzoek een grond voor uitsluiting als bedoeld in artikel 2.86 en/of 2.87 Aanbestedingswet bekend is geworden.

Artikel 37 (Niet) nakoming en Overmacht

- 37.1 Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst die niet te wijten is aan schuld van een Partij en evenmin krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk rechtsverkeer geldende opvatting voor haar rekening komt levert overmacht op.
- 37.2 Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel (anders dan door pandemie in Nederland), stroomstoringen, verlate leveren van Oplossing(en), wanprestatie van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Opdrachtnemer.
- 37.3 Indien Opdrachtnemer terzake van een tekortkoming als bedoeld in 37.1 van deze Overeenkomst aanspraak kan maken op enig voordeel dat hij bij de behoorlijke nakoming daarvan niet zou hebben gehad, vergoedt Opdrachtnemer de door Opdrachtgever als gevolg van die tekortkoming geleden schade tot maximaal de waarde van het in de vorige volzin bedoelde voordeel. Het bepaalde in artikel 17.8 is daarbij van toepassing.

Artikel 38 Beëindiging van de Overeenkomst

- 38.1 Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is hij na ingebrekestelling in verzuim, tenzij er sprake is van een Fatale termijn, en is Opdrachtgever, onverminderd de overige aan haar toekomende rechten en zonder enige verplichting tot schadevergoeding, bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden dan wel de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.

De tekortkoming dient in een dergelijk geval wel de ontbinding te rechtvaardigen.

- 38.2 Partijen kunnen deze Overeenkomst (gedeeltelijk) tussentijds opzeggen door middel van een aangetekend schrijven.

Bij een tussentijdse opzegging geldt een minimale opzeggingstermijn van twee (2) jaar. Van deze opzegmogelijkheid zal gedurende de eerste vier (4) jaar geen gebruik worden gemaakt.

- 38.3 Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt alsdan afrekening plaats op basis van de door Opdrachtnemer ter zake van de uitvoering van de onderhavige opdracht verrichte Diensten en in redelijkheid gemaakte kosten en van de voor de uitvoering van de opdracht in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Opdrachtgever hoeft Opdrachtnemer op generlei wijze anderszins schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de overeenkomst.
- 38.4 Indien de Opdrachtnemer zijn verplichtingen neergelegd in de artikelen 27.3, 16.1.8, 41.3, niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is hij direct in verzuim en is Opdrachtgever bevoegd elke maatregel(en) te treffen om de tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer op zijn kosten op te heffen en/of te herstellen anderszins.
- 38.5 Het vorige lid laat onverlet de overige aan Opdrachtgever toekomende rechten en zonder enige verplichting tot schadevergoeding, bevoegd buiten rechte via aangetekend schrijven de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden dan wel de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
- 38.6 Ook het herhaaldelijk niet voldoen aan de voorwaarden gesteld in deze Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangemerkt als het door Opdrachtnemer niet behoorlijk nakomen van de verplichtingen. En kan een grond vormen om de bevoegdheid tot ontbinding onverkort toe te passen conform het bepaalde in artikel 38.1. Wat onder herhaaldelijk dient te worden verstaan, is mede afhankelijk van de aard in samenhang met de frequentie van de tekortkoming, en daarom vooraf niet te definiëren.
- 38.7 Opdrachtgever is voorts bevoegd om deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang buiten rechte door middel van een aangetekend schrijven op te zeggen of te ontbinden dan wel de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst met Opdrachtnemer op te schorten, ingeval:
- i. (voorlopige) surseance van betaling ten aanzien van Opdrachtnemer wordt verleend;
 - ii. een regeling met de schuldeisers van Opdrachtnemer wordt getroffen;
 - iii. het faillissement van Opdrachtnemer wordt aangevraagd;
 - iv. Opdrachtnemer failliet wordt verklaard;
 - v. een besluit tot ontbinding van Opdrachtnemer is genomen;

- vi. Opdrachtnemer zijn onderneming staakt;
 - vii. derden, niet zijnde groep- of dochtermaatschappijen (als bedoeld in respectievelijk artikel 2:24b BW en artikel 2:24a BW), direct of indirect, zeggenschap verkrijgen over de activiteiten van de Opdrachtnemer, waarbij voor het begrip zeggenschap voor de toepassing van deze bepaling de betekenis wordt toegekend in de definitie van "fusie" in de SER Fusiegedragsregels 2000, ongeacht of deze gedragsregels op deze verkrijging van toepassing is (de gedane kooptransacties blijven in deze situatie zoals in dit lid, vii, is bedoeld, onaangetast).
 - viii. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd;
 - ix. door Opdrachtnemer of één of meer van zijn leidinggevenden, vertegenwoordigers, ondergeschikten en/of niet-ondergeschikten enig voordeel in welke vorm dan ook is toegezegd, aangeboden of verschaft aan bestuurders, vertegenwoordigers, ondergeschikten en/of niet-ondergeschikten van Opdrachtgever.
 - x. Indien zich gedurende de looptijd van deze Overeenkomst ten aanzien van de Opdrachtnemer uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in art. 2.86 Aanbestedingswet.
- 38.8 Ingeval ten aanzien van Opdrachtnemer op enig moment gedurende de looptijd van deze Overeenkomst sprake blijkt te zijn van feiten en omstandigheden als bedoeld in Artikel 38.7, is Opdrachtgever gerechtigd de gehele Overeenkomst, of zelfstandige delen daarvan, onmiddellijk te ontbinden. Opdrachtnemer is verplicht alsdan onverwijld alle zich bij haar bevindende stukken met betrekking tot Opdrachtgever te retourneren aan Opdrachtgever zonder een kopie te behouden, behoudens voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijk toestemming geeft voor een afwijkende regeling.
- 38.9 Opdrachtnemer is in een situatie als bedoeld in artikel 38.7 niet gerechtigd tot enige schadevergoeding. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:270 tot en met 272 en 278 Burgerlijk Wetboek (BW) is Opdrachtnemer niet gerechtigd tot enige vergoeding en is Opdrachtgever niet gehouden tot enige verplichting.
- 38.10 Indien er naar het oordeel van Opdrachtgever gegronde reden bestaat om te vrezen dat Opdrachtnemer of diens onderaannemers of toeleveranciers zijn verplichtingen direct of indirect door tussenkomst van Opdrachtnemer tegenover Opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig zal nakomen, is Opdrachtnemer of verplicht om, op eerste verzoek van Opdrachtgever, terstond genoegzame en in de door Opdrachtgever gewenste vorm, zekerheid te stellen voor de volledige nakoming van al zijn verplichtingen of maatregelen te treffen ter voorkoming dat diens toeleveranciers of onderaannemers niet behoorlijk of niet tijdig zal nakomen.
- 38.11 Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten van Opdrachtgever als gevolg van de niet-nakoming door Opdrachtnemer komen ten laste van Opdrachtnemer, behoudens de kosten gemaakt voor juridische bijstand, waaronder niet wordt verstaan de proceskostenveroordeling opgelegd door een rechter.
- 38.12 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding en/of beëindiging van deze Overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding bestaan. Tot deze verplichtingen behoren: Aansprakelijkheid (Artikel 17), Geheimhouding (Artikel 26), Geschillen en toepasselijk recht (Artikel 42), Verwerking Persoonsgegevens (0) met inbegrip van een eventueel overeengekomen Verwerkersovereenkomst.
- 38.13 Opdrachtgever is gerechtigd deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk eenzijdig te beëindigen, zonder dat Opdrachtnemer enig recht op schadevergoeding of compensatie anderszins verkrijgt, indien na overname door een derde marktpartij, onderscheidenlijk een aanmerkelijk deel van de aandelen van de onderneming van de Opdrachtnemer, dan wel het consortium waartoe hij behoort – meer dan 35% - in handen geraakt van een derde marktpartij waardoor er gevaar ontstaat of dreigt te ontstaan ten aanzien van de nationale (economische) veiligheid.

Artikel 39 Retransitie

- 39.1 Retransitie vindt plaats conform de gestelde eisen zoals neergelegd in paragraaf 10.5 van de Specificatie van Opdracht.
- 39.2 Zodra bekend is dat deze Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, zullen Partijen gezamenlijk inventariseren welke assistentie van Opdrachtnemer tegen overeengekomen (en marktconforme) tarieven noodzakelijk is voor een overgang naar Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde, zonder storing in de continuïteit van de Prestatie.

- 39.3 Om bij beëindiging van deze Overeenkomst invulling te kunnen geven aan een goede implementatie van een vervangende oplossing garandeert Opdrachtnemer dat hij gedurende minimaal zes (6) maanden na het einde van deze Overeenkomst op afroep Additionele diensten zal leveren op basis van het bepaalde in deze Overeenkomst.
- 39.4 In een situatie zoals bedoeld in artikel 38.7, zullen Opdrachtnemer en diens curator zich maximaal inspannen om de Prestatie, al dan niet door een derde, te laten continueren totdat de Prestatie bij een andere Opdrachtnemer of bij Opdrachtgever zelf kan worden voortgezet.
- 39.5 Opdrachtgever zal de ontvangen gegevens in het kader Retransitie, zoals neergelegd in paragraaf 10.5 van de Specificaties van Opdracht controleren, en verifiëren of de data in goede orde, dus leesbaar, bruikbaar, volledig en juist zijn. Indien de gegevens in goede orde zijn ontvangen, stuurt Opdrachtgever hiervan een bevestiging aan Opdrachtnemer.

Artikel 40 Elektronisch Factureren

- 40.1 Opdrachtgever maakt gebruik van het automatiseringssysteem zoals genoemd in paragraaf 10.4 van de Specificatie van de opdracht. Opdrachtnemer verleent op een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever - binnen drie (3) maanden – zijn medewerking aan de invoering en toepassing van het dan geldende en opvolgende automatiseringssysteem inzake elektronisch factureren tussen Partijen. De kosten die Opdrachtgever en Opdrachtnemer in dit verband (en in de toekomst) maken, zijn voor eigen rekening.

Artikel 41 Maatschappelijk verantwoord inkopen

- 41.1 Opdrachtnemer is verplicht de Prestatie inclusief ander toebehoren te leveren volgens de in hoofdstuk 5 van de Specificatie van de opdracht genoemde eisen, normen en richtlijnen.
- 41.2 Opdrachtgever is gerechtigd de overlegde certificaten en/of ingevulde Bijlagen te controleren op juistheid.
- 41.3 Indien Opdrachtgever uit de controle bedoeld in het vorige lid constateert dat de overlegde certificaten of Bijlagen onjuist of verouderd zijn, waardoor toepassing haar doel mist, is Opdrachtgever, onverminderd de overige aan haar toekomende rechten en zonder enige verplichting tot schadevergoeding, bevoegd deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden dan wel de (verdere) uitvoering van deze Overeenkomst op te schorten.

Artikel 42 Geschillen en toepasselijk recht

- 42.1 Ieder geschil tussen Partijen met betrekking tot deze Overeenkomst, zal bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag, tenzij partijen alsnog arbitrage of bindend advies overeenkomen.
- 42.2 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

Artikel 43 Escrow

- 43.1 Opdrachtnemer of diens onderaannemers is verplicht op eerste verzoek van Opdrachtgever mee te werken aan het sluiten van een escrowovereenkomst bij een nader overeen te komen escrow-agent om aldaar een exemplaar van de broncode van alle Programmatuur met inbegrip van de documentatie in escrow te deponeren. Opdrachtnemer verplicht zich, indien de Broncode c.a. op enig moment wordt gewijzigd ook die gewijzigde versie(s) per omgaande bij deze escrow-agent te deponeren.

Indien er geen escrow mogelijk is (bijvoorbeeld omdat er sprake is van een levering van Standaardprogrammatuur van derden), dan geldt het volgende: Opdrachtnemer zal zich inspannen om, zodra de betreffende Standaardprogrammatuur niet langer commercieel verkrijgbaar is, een auteursrechtelijke licentie te verschaffen welke Opdrachtgever in staat stelt het gebruik van de teruggetrokken dan wel gestaakte Standaardprogrammatuur voort te zetten met de op dat moment bestaande configuratie van het betreffende product.

Opdrachtgever benadrukt dat het uiteindelijke doel van deze regelingen is: het garanderen van de continuïteit van de Prestatie. Opdrachtnemer zal zich hiervoor inspannen.

- 43.2 Opdrachtgever zal de op deze wijze verkregen Broncode(s) slechts aanwenden of door derden doen aanwenden ten behoeve van het functioneren van de Programmatuur binnen zijn eigen organisatie.
- 43.3 Opdrachtgever dient te allen tijde de beschikking te hebben over de Broncode van de Programmatuur waarvan hij het intellectuele eigendomsrecht heeft of krijgt. Artikel 23.1 onder a is onverkort van toepassing.
- 43.4 Opdrachtgever kan desgewenst bij een bestaande of later af te sluiten escrowovereenkomst, aansluiten.
- 43.5 De kosten voor het sluiten van een escrowovereenkomst zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 44 Algemeen

- 44.1 De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Opdrachtnemer en diens onderaannemers zijn niet van toepassing.
- 44.2 Kennisgevingen die Partijen op grond van deze Overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats.
- 44.3 Opdrachtnemer stelt alle gegevens die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich heeft, inclusief eventueel daarvan gemaakte kopieën, op diens eerste verzoek aan Opdrachtgever ter beschikking.
- 44.4 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze na uiterlijk vijf (5) Werkdagen schriftelijk zijn bevestigd door de daartoe bevoegde Personen.
- 44.5 Ten aanzien van alle bepalingen uit de Overeenkomst die in de zin der wet als 'boete' worden aangemerkt geldt in afwijking van artikel 6:92 BW dat het Opdrachtgever vrij staat om naast boetes volledige schadevergoeding te vorderen en wordt het recht van Opdrachtgever op nakoming of (gedeeltelijke) ontbinding onverlet gelaten.
- 44.6 Geen van Partijen is bevoegd Personeelsleden van de andere Partij te bewegen tot prestaties, toezeggingen en dergelijke, tegen enige vorm van beloning of gift aan dat personeelslid, zonder welke beloning of gift de prestatie of toezegging niet, c.q. onder andere voorwaarden, tot stand zou zijn gekomen.
- 44.7 Opdrachtnemer zal zich onthouden van alle activiteiten die enige belangenverstrengeling met zich meebrengen in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst indien Opdrachtnemer op enigerlei wijze twijfelt of ermee bekend is of kan zijn dat er sprake is van een belangenverstrengeling, dan heeft hij de verplichting zulks per omgaande aan de Opdrachtgever te melden.
- 44.8 Gedurende de duur van deze Overeenkomst zullen partijen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij (een) medewerker(s) die betrokken zijn bij de uitvoering van deze Overeenkomst, van deze andere Partij in dienst nemen, dan wel anderszins voor zich laten werken. Opdrachtnemer staat er voor in dat het bepaalde in dit lid tevens zal worden nagekomen door gelieerde derden zoals maatschappijen in en/of buiten Nederland, die behoren tot het concern van Opdrachtnemer of het concern waar Opdrachtnemer deel van uitmaakt. De toestemming wordt echter niet op onredelijke grond onthouden.

Artikel 45 Bijlagen

- 45.1 Bij deze overeenkomst behoren de volgende Bijlagen, die daarvan integraal onderdeel uitmaken:
 - 1. Begrippenlijst
 - A. Service Level Agreement
 - B. Dossier Afspraken en Procedures (DAP)
 - C. Prijzenformulier
 - D. Geheimhoudingsverklaring

Aldus overeengekomen op <datum>, vastgelegd op <aantal> pagina's tekst (exclusief bijlagen) en in tweevoud ondertekend.

Namens Opdrachtgever

Namens Opdrachtnemer

DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIEN

<naam entiteit>

Directeur Shared Service Organisatie Centrum voor
Facilitaire Dienstverlening (SSO CFD)

<naam vertegenwoordigingsbevoegde>
<functie / hoedanigheid>

Bijlage 1. Begrippenlijst

De Begrippenlijst is meegezonden met het Beschrijvend Document als Bijlage 1.

Bijlage A. Service Level Agreement (SLA)

De overeengekomen Serviceniveaus zullen direct na ondertekening van deze Overeenkomst in een Service Level Agreement (SLA) worden vastgelegd. De Service Level Agreement (SLA) wordt door Opdrachtnemer opgesteld en aan Opdrachtgever opgeleverd met inachtneming van de in de Aanbestedingsstukken (met name paragraaf 10.2 van de Specificatie van de opdracht) opgenomen Servicelevels en uitgangspunten. De SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst. De SLA bevat een beschrijving van de overeengekomen Servicelevels van de te leveren Prestatie, de overeengekomen prestatiecriteria en de wijze waarop geacteerd wordt indien niet wordt voldaan aan de overeengekomen Servicelevels. Daarover wordt door middel van een periodiek op te leveren rapportage en overleg verantwoording afgelegd aan de Opdrachtgever.

De SLA dient door de Opdrachtgever goedgekeurd te worden. Na vaststelling van definitieve versie zal deze door de Opdrachtnemer periodiek worden onderhouden.

Bijlage B. Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Indien door Opdrachtgever gewenst zal er aanvullend op de SLA een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opgesteld worden. De DAP beschrijft alle procedures en afspraken, inclusief namen en contactgegevens, die voor de Oplossing van toepassing zijn

Bijlage C. Prijzenformulier

Het Prijzenformulier is meegezonden als bijlage van het Beschrijvend Document. Het ingevulde Prijzenformulier zal als Bijlage C bij deze Overeenkomst worden gevoegd.

Bijlage D. Geheimhoudingsverklaring

Ondergetekende verklaart hierbij strikte geheimhouding in acht te zullen nemen omtrent al hetgeen hem/haar tijdens de uitoefening van de werkzaamheden ten behoeve van de Belastingdienst op enigerlei wijze bekend wordt en waarvan hij/zij redelijkerwijs moet weten dat deze informatie niet voor derden bestemd is, hierna te noemen: Vertrouwelijke Informatie.

Hij/zij is verplicht de bij de Belastingdienst geldende beveiligingsprocedures in acht te nemen.

Meer in het bijzonder verklaart ondergetekende:

I. Dat hij/zij in het kader van ontvangst van Vertrouwelijke Informatie en/of materiële zaken;

Daar waar van toepassing een ontvangstbevestiging tekent voor in ontvangst genomen Vertrouwelijke Informatie en/of materiële zaken die vanwege de Belastingdienst ter beschikking worden gesteld voor de uitoefening van de werkzaamheden.

II. Dat hij/zij in het kader van informatiebeveiliging;

1. Vertrouwelijke Informatie, die hij/zij in verband met de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden ten behoeve van de Belastingdienst verkrijgt en/of zijn en zullen worden verstrekt, met de vereiste zorgvuldigheid zal beheren en bewaken en dat hij/zij voorkomt dat de rechten en belangen van de Belastingdienst en/of derden op welke manier dan ook worden geschaad.
2. Onder Vertrouwelijke Informatie wordt in deze verklaring ook digitale Vertrouwelijke Informatie begrepen.
3. Vertrouwelijke Informatie niet meeneemt buiten de plaats van tewerkstelling, tenzij hij/zij hiervoor toestemming heeft van de leidinggevende en dit voor de goede voortgang van de werkzaamheden noodzakelijk is.

In deze gevallen staat hij/zij in voor een adequate bescherming van deze Vertrouwelijke Informatie. Op zijn verzoek kan de Belastingdienst inzage krijgen in de getroffen maatregelen.

III. Dat hij/zij zich onthoudt van ongeoorloofde openbaarmaking;

Alle Vertrouwelijke Informatie of zaken die betrekking hebben op de werkzaamheden en die in het kader van die werkzaamheden aan ondergetekende ter beschikking zijn gesteld, dan wel aan ondergetekende ter kennis zijn gekomen, mogen door hem/haar voor geen ander doel dan voor de werkzaamheden worden gebruikt. Hij/Zij zal hierover geen inlichtingen aan derden verschaffen. Deze verplichting blijft ook gelden na afloop van de werkzaamheden.

Tevens treft ondergetekende alle redelijk te achten maatregelen- dan wel dient hij/zij er voor zorg te dragen dat deze genomen worden- om te voorkomen dat personen die geen kennis behoren te dragen van deze Vertrouwelijke Informatie de gelegenheid zou worden geboden hiervan kennis te nemen.

IV. Dat hij/zij met betrekking tot de vermenigvuldiging van documenten;

Geen (foto)kopieën maakt van de ter inzage gegeven documenten of van delen daaruit. Hij/Zij zal de bedoelde documenten evenmin op enigerlei andere wijze vermenigvuldigen. Technische vermenigvuldiging, noodzakelijk voor het goed functioneren van de gegevensdragers en waarop ondergetekende geen invloed kan (doen) uitoefenen, valt niet onder de reikwijdte van dit artikel.

V. Dat hij/zij met betrekking tot de restitutie van bescheiden;

Uiterlijk 10 werkdagen na het beëindigen van zijn/haar werkzaamheden voor de Belastingdienst de eigendommen van de Belastingdienst, alsmede alle correspondentie, aantekeningen, tekeningen en overige bescheiden, voor zover betrekking hebbend op dienstaangelegenheden of op de verrichte werkzaamheden zal inleveren bij de Belastingdienst, dan wel deze aan de Belastingdienst ter beschikking zal stellen.

In alle andere gevallen is ondergetekende verplicht op eerste verzoek om teruggave van deze gegevens, documenten en/of zaken deze te retourneren aan de Belastingdienst.

Ook zal hij/zij zowel op eerste verzoek van de Belastingdienst, als ook na beëindigen van de werkzaamheden ten behoeve van de Belastingdienst, de verkregen informatie vernietigen en of gegevens wissen, voor zover hij/zij deze op zijn/haar eigen (d.w.z. niet door de Belastingdienst verstrekte) gegevens dragers heeft opgeslagen.

De Belastingdienst behoudt zich het recht voor dit te controleren.

Het is ondergetekende bekend dat ingeval van schending van de bovenvermelde verplichtingen, ondergetekende onmiddellijk wordt uitgesloten van het verrichten van werkzaamheden voor de Belastingdienst. Daarnaast behoudt de Belastingdienst zich het recht voor juridische stappen te ondernemen.

Aldus verklaard en ondertekend:

Naam:

Geboortedatum:

Plaats:

Datum:

Handtekening betrokken medewerker/ster: