

ALGEMENE RIJKSVOORWAARDEN BIJ IT-OVEREENKOMST (ARBIT)

BIJZONDERE BEPALINGEN SOFTWARE AS A SERVICE

De bepalingen van dit bijzondere deel Software as a Service zijn steeds samen met de Algemene bepalingen van toepassing op de levering van Software as a Service ("SaaS").

Artikel 85. Aanvullende definities

Indien in deze bijzondere bepalingen Software as a Service begrippen met een beginhoofdletter worden gebruikt die niet in deze bijzondere bepalingen zijn gedefinieerd, wordt onder dat begrip eenzelfde definitie verstaan als bepaald in de Algemene Bepalingen van de ARBIT 2022.

- 85.1. Algemene Bepalingen: de Algemene Bepalingen van de ARBIT-2022.
- 85.2 ARBIT-2022: Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomsten 2022.
- 85.3. Data: alle data van Opdrachtgever in de breedste zin des woords, waar onder begrepen, doch niet limitatief, data en informatie (inclusief persoonsgegevens, software, beeld-, geluids- en tekstbestanden) en bijbehorende administratie in welke vorm of medium dan ook, die worden gecreëerd, gedownload, gegenereerd, verzameld, verwerkt, onderhouden, opgeslagen, gearchiveerd of ontvangen met behulp van of in verband met de uitvoering van onderhavige Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever.
- 85.4. Gebruikers: de personen die in dienst zijn bij of werkzaam zijn voor Opdrachtgever en op basis van deze Overeenkomst gebruikmaken van de SaaS-diensten.
- 85.5. Go-Live: Het moment waarop de CLM-oplossing feitelijk in gebruik wordt genomen door de Gebruikers
- 85.6. Kantooruren: maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 18.00 uur, met uitzondering van erkende nationale feestdagen.
- 85.7. Support: een locatie of persoon waar Gebruikers terecht kunnen voor vragen, storingsen of advies over de SaaS-dienst, zoals nader gespecificeerd in de SLA.
- 85.8. SaaS-diensten: het door Wederpartij via internet (of een ander datanetwerk) de Programmatuur aan Opdrachtgever beschikbaar stellen en beschikbaar houden.
- 85.9. SLA: Service Level Agreement waarin de tussen Partijen overeengekomen servicelevels en KPI's zijn vastgelegd, welke als een bijlage aan de Overeenkomst wordt gehecht.
- 85.10. Specificaties: de specificaties van de Programmatuur en SaaS-diensten en eventuele gerelateerde Prestaties als bepaald in de Overeenkomst en in het Bestek.
- 85.11. Toegangsmiddelen: de middelen waarmee Gebruiker toegang krijgt tot de SaaS-diensten, zoals, maar niet beperkt tot, gebruikersnaam, wachtwoorden en toegangsbeveiliging.

Artikel 86. Implementatie van SaaS-diensten en Programmatuur

- 86.1. Wederpartij zal ten behoeve van Opdrachtgever alle handelingen en maatregelen nemen en werkzaamheden voltooien die nodig zijn om Opdrachtgever in staat te stellen gebruik te maken

van de SaaS-diensten en Programmatuur, waaronder mede begrepen het Implementeren van de SaaS-diensten binnen de systemen van Opdrachtgever.

- 86.2. De Go-live van de SaaS-diensten is onder voorbehoud van Acceptatie door Opdrachtgever.
- 86.3 Betaling door Opdrachtgever van eventuele vergoeding of kosten aan de Wederpartij houdt op zichzelf geen acceptatie in van de Implementatie van SaaS-diensten door Opdrachtgever.
- 86.4 Het bepaalde in artikel 86.3 laat de aan Opdrachtgever toekomende rechten ter zake niet-nakoming van verplichtingen door Wederpartij onverlet.

Artikel 87. Gebruiksrecht SaaS-diensten

- 87.1. Wederpartij zal Gebruikers na Acceptatie toegang verlenen tot de SaaS-diensten door middel van de met Opdrachtgever vastgestelde Toegangsmiddelen. Op verzoek van Opdrachtgever zal de Wederpartij onmiddellijk de Toegangsmiddelen intrekken voor iedere door Opdrachtgever aangewezen persoon teneinde verdere toegang van die persoon tot de SaaS-diensten te verhinderen. De Wederpartij is verantwoordelijk voor de toewijzing en intrekking van de Toegangsmiddelen.
- 87.2. In afwijking van het bepaalde in artikel 87.1, zullen in het kader van Implementatie doeleinden diverse Gebruikers al toegang hebben voor de Go-Live.

Artikel 88. Wijzigingen SaaS-diensten

- 88.1. Indien Wederpartij wijzigingen in inhoud of omvang van de SaaS-diensten wil aanbrengen, treedt hij hierover met Opdrachtgever in overleg.
- 88.2 Indien de Wederpartij nieuwe functies of functionaliteit tot een verplicht onderdeel van de SaaS-diensten maakt, zal de Wederpartij aan Opdrachtgever geen extra kosten in rekening brengen voor die nieuwe functies of functionaliteit.
- 88.3. Het is Wederpartij niet toegestaan materiele wijzigingen aan te brengen in de functies of functionaliteit van de SaaS-diensten waardoor de SaaS-diensten niet meer voldoen aan het oorspronkelijke Bestek van Opdrachtgever.
- 88.4 Opdrachtgever is gerechtigd de SaaS-diensten te koppelen aan en te gebruiken met andere software die eigendom is van Opdrachtgever of waarop Opdrachtgever een licentie heeft, zodat de SaaS-diensten met die andere software c.q. licentie en SaaS-dienstverlening van derden kan samenwerken, data kan uitwisselen, links kan bewerken of anderszins zonder dat Opdrachtgever daar een vergoeding voor verschuldigd is aan Wederpartij.

89. Dienstverlening

- 89.1. De Wederpartij zal Opdrachtgever de SaaS-diensten verstrekken voor de duur van de Overeenkomst en voor het aantal Gebruikers zoals bepaald in de Overeenkomst. Partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever het aantal licenties of Gebruikers op elk moment mag verhogen of verlagen conform de daartoe strekkende afspraken in de Overeenkomst.
- 89.2. De Wederpartij zal de SaaS-diensten uitvoeren overeenkomstig de in de Overeenkomst en SLA nog overeen te komen service levels. De Wederpartij zal Opdrachtgever maandelijks rapporteren over de performance over de voorafgaande maand, door de overeengekomen service levels en KPI's te vergelijken met de in de afgelopen maand gerealiseerde service levels en KPI's. In het geval de Wederpartij niet voldoet aan een of meer relevante service levels of KPI's in een bepaalde periode, heeft Opdrachtgever recht op service credits, welke resulteren in een creditering op de verschuldigde kosten voor de SaaS-diensten, of Wederpartij een boete in rekening te brengen zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst.

Het recht van Opdrachtgever op service credits of het in rekening brengen van een boete aan de Wederpartij laat de rechten en rechtsmiddelen die Opdrachtgever ter beschikking staan onder de Overeenkomst of op grond van toepasselijk recht, waaronder het recht om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen, onverlet.

- 89.3 In het kader van Support zal Wederpartij een Helpdesk beschikbaar stellen en Onderhoud bieden. De door Wederpartij te leveren diensten binnen Onderhoud & Support zal nader worden vastgelegd in de Overeenkomst en daartoe behorende SLA.

Artikel 90. Garanties en vrijwaring

- 90.1. Naast de door de Wederpartij verleende garanties in artikel 12 van de Algemene Bepalingen, garandeert de Wederpartij dat hij alle nodige licenties heeft verkregen om software van derden te gebruiken die benodigd is voor toegang tot en/of gebruik van de Programmatuur, en dat de Programmatuur voldoet aan de voorwaarden van de Overeenkomst, de door Opdrachtgever voorgeschreven Specificaties en geschikt is voor het aangegeven doel.
- 90.2. De Wederpartij garandeert dat de SaaS-diensten en Programmatuur geen virussen, wormen, Trojaanse paarden, spyware, adware en andere schadelijke (software) programma's zullen bevatten.
- 90.3. Met betrekking tot de SaaS-diensten en Programmatuur verleent Wederpartij aan Opdrachtgever alle garanties en vrijwaringen jegens derden inzake (gestelde) inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van die derden overeenkomstig artikel 8 van de Algemene Bepalingen.

Artikel 91. Escrow voor SaaS

- 91.1 Partijen zijn overeengekomen dat Wederpartij een SaaS-Escrow regeling zal treffen om de continuïteit van de SaaS-diensten zeker te stellen in het geval de Wederpartij ten gevolge van faillissement of anderszins niet langer in staat is om de SaaS-dienstverlening jegens Opdrachtgever te continueren.

91.2 De Wederpartij zal Opdrachtgever geen kosten in rekening brengen voor het sluiten van de in artikel 90.1 bedoelde SaaS-Escrow overeenkomst.

Artikel 92. Intellectueel eigendom en gebruiksrechten

- 92.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op de Data behoren toe aan Opdrachtgever.
- 92.2 Opdrachtgever verleent aan de Wederpartij een beperkte licentie om Data te gebruiken uitsluitend voor zover noodzakelijk voor het verlenen van de SaaS-diensten en Programmatuur. Het is de Wederpartij in geen geval toegestaan om Data, al dan niet met inschakeling van derden, te exploiteren.
- 92.3. De Wederpartij verleent aan Opdrachtgever (via haar Gebruikers) een niet-exclusief, royalty vrij, onherroepelijk en wereldwijd Gebruiksrecht van de SaaS-diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst en eventuele verlengingen tegen de voorwaarden zoals opgenomen in de Overeenkomst.
- 92.4. In geval de SaaS-diensten of de Programmatuur (of een zaak die door de Wederpartij gebruikt wordt bij het leveren daarvan) onderwerp wordt of naar het redelijke oordeel van de Wederpartij waarschijnlijk onderwerp zal worden van een vordering of procedure wegens inbreuk op rechten van derden, dan zal de Wederpartij, naast het vrijwaren van Opdrachtgever overeenkomstig artikel 8 van de Algemene Bepalingen en overige rechten die Opdrachtgever kan hebben op grond van de Overeenkomst:
1. het recht waarborgen om de SaaS-diensten en Programmatuur te blijven gebruiken; of
 2. indien (a) niet met redelijke inspanningen en tegen redelijke kosten bereikt kan worden, de SaaS-diensten en Programmatuur vervangen of aanpassen zodat deze niet langer inbreuk maakt, mits die vervanging of aanpassing het functioneren en de kwaliteit van het betreffende onderdeel van de SaaS-diensten en de Programmatuur niet vermindert; of
 3. in geval noch 1. noch 2. door de Wederpartij met redelijke inspanning kan worden bereikt, het inbreuk makende onderdeel verwijderen uit de SaaS-diensten en de Programmatuur, in welk geval de kosten naar rata zullen worden aangepast om die verwijdering weer te geven.

Artikel 93. Data en beveiliging

- 93.1. In het kader van de SaaS-diensten en de Programmatuur zal de Wederpartij procedures ontwikkelen en aanhouden voor het herstel van Data die is vernietigd, verloren is gaan of is gewijzigd. Op verzoek van Opdrachtgever zal Wederpartij de vernietigde, de verloren gegane of gewijzigde Data voor eigen rekening reconstrueren, mits dit op grond van de wet, gewoonte of in de risicosfeer van de Wederpartij valt.
- 93.2. Op eerste schriftelijke verzoek, zal Wederpartij zo spoedig mogelijk kosteloos een kopie van alle Data aan Opdrachtgever verstrekken in een gangbare dataformat, doch in elk geval binnen 14 dagen.
- 93.3 De dienstverlening van de Wederpartij dient te voldoen aan de beveiligingseisen zoals nader gespecificeerd in het Bestek.

Artikel 94. Recht op audits

- 94.1. In afwijking van het bepaalde in artikel 5.3 van de Algemene Bepalingen heeft Opdrachtgever het recht om tenminste één keer per jaar een audit op de SaaS-diensten en Programmatuur uit te voeren om te controleren of Wederpartij voldoet aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst.

Artikel 95. Escalatieregeling opschorting

- 95.1 Indien Opdrachtgever tekort schiet in de nakoming van enige opeisbare vordering uit hoofde van de Overeenkomst, zal Wederpartij Opdrachtgever een ingebrekestelling sturen met daarin een redelijke termijn om de betaalverplichting alsnog na te komen. Indien de nakoming door Opdrachtgever binnen de door Wederpartij gestelde redelijke termijn uitblijft, zal Wederpartij deze non-betaling per omgaande escaleren volgens de tussen partijen overeengekomen escalatieprocedure. Indien deze escalatie niet binnen uiterlijk 14 dagen alsnog leidt tot betaling door Opdrachtgever van de opeisbare vordering van Wederpartij, is Wederpartij eerst na verloop van voornoemde termijn gerechtigd de toegang tot de SaaS-diensten geheel of gedeeltelijk te blokkeren, tenzij de gevolgen van de opschorting door Wederpartij niet in verhouding staan tot de betalingsachterstand van Opdrachtgever.

Artikel 96. Tussentijdse beëindiging

- 96.1 Naast de gebeurtenissen in artikel 30 van de Algemene Bepalingen en onverminderd andere rechten op beëindiging, kan Opdrachtgever de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen, indien Wederpartij gedurende 3 opeenvolgende maanden of 3 maal of meer binnen 12 opeenvolgende maanden niet voldaan heeft aan een of meerdere service levels / KPI's, een en ander onverminderd zijn verdere rechten jegens Wederpartij, waaronder, maar niet beperkt tot, enig recht tot schadevergoeding.
- 96.2 Indien Opdrachtgever met een beroep op artikel 95.1 de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigt, vindt in afwijking van artikel 30.6 van de Algemene Bepalingen geen afrekening plaats op basis van het bepaalde in artikel 30.7 t/m 30.9 van de Algemene Bepalingen.
- 96.3 Indien Opdrachtgever de Overeenkomst op grond van dit artikel 95 beëindigt, is Wederpartij nadrukkelijk gehouden aan verplichtingen uit artikel 32 van de Algemene Bepalingen (Exitclausule).