



SVB Inkoopvoorwaarden IAM (AV-IAM)

ten behoeve van

Europese aanbesteding

Identity and Access Management (IAM)

Aanbestedingsnummer: EA203047

1	Definities	4
2	Toepasselijkheid	6
3	Totstandkoming van een overeenkomst	6
4	Uitvoering van de overeenkomst	7
5	Gebruiksrecht	8
6	Data	9
7	Personeel van Opdrachtnemer	9
8	Audit	10
9	Projectmanagement	11
10	Open standaarden en Digitale toegankelijkheid	11
11	Kwaliteit van programmatuur	11
12	Prijs en betaling	11
13	Leveringstermijnen	13
14	Meerwerk en minderwerk	13
15	Acceptatie	13
16	Garanties	14
17	Derdenprogrammatuur	15
18	Aansprakelijkheid	15
19	Vrijwaringen	16
20	Ketenaansprakelijkheid	16
21	Overmacht	17
22	Documentatie	17
23	Gegevensbescherming	17
24	Beveiliging van locaties van de SVB	18
25	Samenwerking met andere Opdrachtnemers van de SVB	18
26	Informatiebeveiliging	19
27	Opzegging	20
28	Ontbinding	20
29	Retransitieplan	21
30	Opschorting	22
31	Intellectuele eigendomsrechten	22
32	Geheimhouding	22
33	Publiciteit	23
34	Social return	23

35	Belangenverstrengeling.....	24
36	Overdracht van overeenkomst.....	24
37	Uitbesteding aan derden.....	24
38	Rechtskeuze en bevoegde rechter	25
HOOFDSTUK 2 – ONDERHOUD.....		25
39	Verplichtingen van Opdrachtnemer	25
40	Rapportage en vastlegging	26
41	Tijdstip van onderhoud	26
42	Service Level Agreement	27
43	Versiebeleid.....	27
44	Onderhoud door derden	27
45	Wijzigingsproces.....	27

HOOFDSTUK 1 – ALGEMENE BEPALINGEN

1 DEFINITIES

Acceptatie	de uitdrukkelijke en schriftelijke goedkeuring door de SVB, van alle onderdelen van de Prestatie, afzonderlijk en in samenhang met elkaar, waarmee de SVB schriftelijk bevestigt dat de Prestatie geen Gebreken vertoont.
Adaptief Onderhoud	het aanpassen van de Programmatuur en/of Apparatuur naar aanleidingen van wijzingen in wet- en regelgeving of wijzigingen qua ICT-Infrastructuur.
AV-IAM	deze Algemene Inkoopvoorwaarden voor ICT-gerelateerde prestaties.
Apparatuur	de door Opdrachtnemer te leveren en/of te onderhouden stoffelijke objecten (bv. hardware) met inbegrip van ev. niet-stoffelijke objecten die redelijkerwijs daarmee verbonden zijn, zoals embedded software.
Correctief Onderhoud	het herstellen van Gebreken in Programmatuur en/of Apparatuur nadat deze door de SVB zijn gemeld of anderszins bij Opdrachtnemer bekend zijn geworden.
Data	alle informatie, in welke vorm en op welk medium dan ook, dat door de SVB met Opdrachtnemer is gedeeld of waar Opdrachtnemer anderszins toegang toe heeft of die door de Prestatie gegenereerd worden in het kader van het gebruik van de Prestatie door de SVB. 'Data' omvat in ieder geval ook alle persoonsgegevens die eventueel door Opdrachtnemer verwerkt worden en waarvoor de SVB kwalificeert als verwerkingsverantwoordelijke en alle Vertrouwelijke Informatie.
Derdenprogrammatuur	Programmatuur die niet ontwikkeld is door Opdrachtnemer of waarvoor Opdrachtnemer niet beschikt over de exclusieve intellectuele eigendomsrechten, maar wel door Opdrachtnemer geleverd wordt als onderdeel van de Prestatie.
Directe Schade	alle schade bedoeld in artikel 6:96 lid 1-2 BW met uitzondering van de schade die kwalificeert als Indirecte Schade.
Gebrek	het niet, of niet volledig of niet adequaat, voldoen van (delen van) de Prestatie aan het Overeengekomen Gebruik.
Gebruiksrecht	het recht op grond waarvan de SVB bevoegd is de Prestatie te gebruiken (incl. installatie, voor noodzakelijk voor het gebruik) in overeenstemming met de Overeenkomst. Het Gebruiksrecht omvat (voor zover de SVB niet reeds over alle rechten beschikt) toestemming van Opdrachtnemer aan de SVB voor alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke auteursrechtelijk-relevante handelingen, zoals openbaarmaking en verveelvoudiging.
Good Industry Practice	de mate van kennis, technische vaardigheid, zorgvuldigheid, communicatievaardigheid, begeleiding, en efficiëntie die redelijkerwijs verwacht mag worden van een professioneel

	handelend opdrachtnemer die goederen en diensten levert die vergelijkbaar zijn qua aard en omvang aan die van de (essentiële onderdelen van de) Prestatie.
ICT-Infrastructuur	het geheel van hardware, software, netwerkverbindingen, opslagmedia, Koppelingen, en overige objecten in samenhang waarmee de Prestatie moet functioneren in overeenstemming met de Overeenkomst.
Indirecte Schade	gederfde winst, verlies van goodwill en reputatieschade.
Informatiebeveiligingsincident	iedere inbreuk op de informatiebeveiliging van de Prestatie (en de ICT-Infrastructuur, voor zover Opdrachtnemer daar zicht op heeft of zou moeten hebben) die leidt of redelijkerwijs kan leiden tot de vernietiging, de niet-beschikbaarheid, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van, of de ongeoorloofde toegang tot gegevens van de SVB waarover Opdrachtnemer beschikt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
IAM	Zie hiervoor begripsbepalingen Beschrijvend document.
Opdrachtnemer	de natuurlijke persoon of rechtspersoon waarmee de SVB de Overeenkomst heeft gesloten voor het leveren van de Prestatie.
Onderhoud	naar gelang overeengekomen in de Overeenkomst: Preventief Onderhoud, Correctief Onderhoud, Adaptief Onderhoud, Perfectief Onderhoud, en Ondersteuning.
Overeengekomen Gebruik	het door de SVB beoogde gebruik van de Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst (op basis van het bestek, het aanbod, of anderszins voorafgaand aan sluiting van de Overeenkomst door de SVB schriftelijk gedeelde informatie) kenbaar was of redelijkerwijs behoorde te zijn voor Opdrachtnemer, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
Overeenkomst	een tussen Opdrachtnemer en de SVB gesloten overeenkomst met betrekking tot de levering van de Prestatie en waarop deze AV-IAM van toepassing zijn en daarvan een integraal onderdeel vormen.
Perfectief Onderhoud	het verbeteren van bestaande functionaliteiten en andere kwaliteiten (al dan niet door het vrijgeven van nieuwe versies, upgrades of releases) van de Programmatuur en/of Apparatuur.
Prestatie	de door Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst te leveren goederen en diensten (incl. de resultaten van diensten), waaronder ook het leveren van het Gebruiksrecht.
Preventief Onderhoud	het proactief nemen van maatregelen om Programmatuur en/of Apparatuur in stand te houden en verstoringen te voorkomen.
Programmatuur	de door Opdrachtnemer te leveren (of te Onderhouden, naar gelang de inhoud van de Overeenkomst) software. Programmatuur kan worden onderscheiden in Standaardprogrammatuur, Derdenprogrammatuur en Maatwerkprogrammatuur.

Ondersteuning	het verlenen van assistentie, hulp en advies bij het opsporen van Gebreken, alsmede het op verzoek van de SVB adviseren over het gebruik en het functioneren van de Programmatuur en/of Apparatuur.
Maatwerkprogrammatuur	alle op verzoek van, en specifiek ten behoeve van, de SVB ontwikkelde Programmatuur, ongeacht of het gaat om volledig nieuw te ontwikkelen Programmatuur of aanpassingen daarvan die op verzoek van, en specifiek ten behoeve van, de SVB ontwikkeld zijn door Opdrachtnemer.
Schade	Directe Schade en Indirecte Schade.
Standaardprogrammatuur	alle Programmatuur van Opdrachtnemer die al ontwikkeld was voor het sluiten van de Overeenkomst
SVB	de Sociale Verzekeringsbank
Vertrouwelijke Informatie	alle informatie, in welke vorm dan ook, waaronder maar niet beperkt tot, mondelinge, schriftelijke of elektronische vorm, die betrekking heeft op een partij bij de Overeenkomst en die wordt verstrekt of toegankelijk gemaakt aan de andere partij voorafgaand aan en gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, en die wordt aangemerkt als 'vertrouwelijke informatie' of, voor zover het informatie van de SVB betreft, die gezien de omstandigheden rondom de openbaarmaking of de aard van de informatie geacht moet worden vertrouwelijk te zijn.

2 TOEPASSELIJKHEID

- 2.1 Deze AV-IAM zijn van toepassing op de Overeenkomst ten behoeve van openbare procedure IAM (incl. latere wijzigingen en aanvullingen)
- 2.2 Opdrachtnemer zal geen eigen algemene voorwaarden of overige niet door de SVB goedgekeurde (algemene) voorwaarden van toepassing verklaren anders dan met uitdrukkelijke, schriftelijke instemming van de SVB. Voor zover Opdrachtnemer dit toch doet zonder de instemming van de SVB, wijst de SVB hierbij de toepasselijkheid van dergelijke algemene voorwaarden uitdrukkelijk van de hand.
- 2.3 Wijzigingen op deze AV-IAM kunnen alleen uitdrukkelijk en schriftelijk worden overeengekomen. Dergelijke wijzigingen gelden alleen voor de overeenkomst ten behoeve van IAM in het kader waarvan ze zijn overeengekomen; er is geen sprake van precedentwerking voor wat betreft dergelijke wijzigingen.
- 2.4 Voor zover er een conflict zou zijn tussen een bepaling in deze AV-IAM en overige onderdelen van de Overeenkomst, dan heeft de bepaling in deze AV-IAM voorrang tenzij uit de verwoording van de bepaling in het andere deel van de Overeenkomst de uitdrukkelijke intentie blijkt van partijen om af te wijken van deze AV-IAM.

3 TOTSTANDKOMING VAN EEN OVEREENKOMST

- 3.1 Een Overeenkomst komt slechts tot stand door ondertekening door beide partijen van een schriftelijke overeenkomst dan wel door verzending aan Opdrachtnemer van een door de

SVB ondertekende opdrachtbevestiging onder duidelijke verwijzing naar het door de Opdrachtnemer gedane aanbod.

- 3.2 Het enkele verzoek van de SVB aan Opdrachtnemer om een aanbod is onvoldoende om een door Opdrachtnemer afdwingbare betalingsverplichting of verplichting tot schadevergoeding voor de SVB te creëren.
- 3.3 Indien Opdrachtnemer zonder Overeenkomst met werkzaamheden begint of anderszins kosten maakt, doet hij dit voor eigen rekening en risico.

4 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- 4.1 Opdrachtnemer zal de Prestatie leveren aan de SVB in overeenstemming met de Overeenkomst en Good Industry Practice.
- 4.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in de Overeenkomst of dit gegeven de aard van de Prestatie niet van toepassing kan zijn, omvat de Prestatie ook de implementatie daarvan binnen de ICT-Infrastructuur, het realiseren van benodigde Koppelingen, alsmede het converteren en migreren van data naar de Prestatie.
- 4.3 Opdrachtnemer verklaart hierbij dat hij zich bij aanvang van de Overeenkomst in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van, navraag heeft gedaan bij de SVB over, en bij het doen van zijn aanbod en het bepalen van de kosten daarvan uitdrukkelijk rekening heeft gehouden met:
 - 4.3.1 de doelstellingen, waarvoor de SVB de Overeenkomst is aangegaan;
 - 4.3.2 de ICT-Infrastructuur en Koppelingen (en eventuele bekende incompatibiliteiten) voor zover deze redelijkerwijs relevant zouden kunnen zijn om de Prestatie te kunnen leveren of gebruiken in overeenstemming met de Overeenkomst;
 - 4.3.3 het verwachte gebruik en de redelijkerwijs voorzienbare piekbelasting voor de Prestatie, voor zover relevant;
 - 4.3.4 de verplichtingen rondom het gebruik van open standaarden en digitale toegankelijkheid, zoals beschreven in artikel 10 AV-IAM; en
 - 4.3.5 informatie of medewerking die pas na het sluiten van de Overeenkomst door de SVB of derden geleverd moet worden.
- 4.4 Opdrachtnemer garandeert dat:
 - 4.4.1 hij beschikt over alle benodigde vergunningen, certificeringen, ervaring en personeel om de Prestatie te kunnen leveren aan SVB in overeenstemming met de Overeenkomst;
 - 4.4.2 hij alle op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving naleeft en zich binnen de kaders van de Overeenkomst maximaal zal inspannen om de SVB in staat te stellen om te voldoen aan de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
 - 4.4.3 hij redelijke maatregelen zal treffen ter bescherming van de Prestatie tegen virussen, trojans, backdoors en andere soortgelijke kwetsbaarheden; en
 - 4.4.4 hij de goede naam en reputatie van de SVB niet opzettelijk zal schaden.
- 4.5 Opdrachtnemer zal de SVB, in algemene zin, periodiek en schriftelijk op de hoogte houden

van de voortgang van de (levering van de) Prestatie. Door middel van dergelijke rapportages zal Opdrachtnemer de SVB inzicht bieden in de door hem in de betrokken periode verrichte werkzaamheden en het aantal bestede uren en kosten.

- 4.6 Opdrachtnemer zal de SVB, in aanvulling op de algemene, periodieke rapportages, onverwijld en schriftelijk informeren over iedere omstandigheid waarvan het redelijkerwijs voorzienbaar is dat deze zal leiden tot een wezenlijke:
 - 4.6.1 verhoging van de door de SVB te betalen kosten;
 - 4.6.2 wijziging van de aard of omvang van te leveren Prestatie;
 - 4.6.3 wijziging van leveringstermijnen ten aanzien van de Prestatie;
 - 4.6.4 wijziging van een verwerking van persoonsgegevens waarvoor de SVB aangemerkt moet worden als verwerkingsverantwoordelijke.
- 4.7 Voor zover een partij gedurende de uitvoering van de Overeenkomst redelijke twijfels krijgt over de technische, functionele of temporele haalbaarheid van de uit te voeren Overeenkomst, dan zal die partij dit schriftelijk melden aan de andere partij.

5 GEBRUIKSRECHT

- 5.1 Opdrachtnemer verleent aan de SVB met inachtneming van de Overeenkomst, een Gebruiksrecht op de aan de SVB te leveren Programmatuur en, indien van toepassing, de Apparatuur voor het Overeengekomen Gebruik.
- 5.2 In het Gebruiksrecht is, zonder dat de SVB daarvoor enige additionele vergoeding verschuldigd is, in ieder geval begrepen:
 - 5.2.1 het recht om alle voor de SVB toegankelijke functionaliteiten van de Programmatuur en Apparatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;
 - 5.2.2 het recht om kopieën van de Programmatuur te vervaardigen, op te slaan, regelmatig te testen en “hot stand-by” te houden voor het geval van een calamiteit;
 - 5.2.3 het recht om de Programmatuur en Apparatuur voor test- en acceptatiedoeleinden te gebruiken;
 - 5.2.4 het recht om de Programmatuur en Apparatuur zonder enige beperking met betrekking tot locatie, apparatuur of aantal gebruikers, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen; en
 - 5.2.5 het recht om verbeteringen van Standaardprogrammatuur te ontvangen voor zover Opdrachtnemer deze ook voor zijn andere klanten beschikbaar stelt.
- 5.3 De SVB verwijdert geen aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten bij het verveelvoudigen van Standaardprogrammatuur of Derdenprogrammatuur.
- 5.4 Tenzij anders overeengekomen, verleent Opdrachtnemer het Gebruiksrecht op Apparatuur voor de gehele gebruikstijd daarvan en verleent Opdrachtnemer het Gebruiksrecht op Programmatuur voor de duur van de Overeenkomst.
- 5.5 De SVB gebruikt de geleverde Programmatuur niet voor onwettige, obscene, beledigende of frauduleuze inhoud of activiteiten, in welke jurisdictie dan ook, zoals het veroorzaken van schade, het verstoren van schade of het schenden van integriteit of beveiliging van een netwerk of systeem, het verwijderen van filters, het verzenden van ongevraagde,

beledigende of misleidende berichten, virussen of schadelijke code, of het schenden van rechten van derden.

6 DATA

- 6.1 Alle rechten, waaronder de intellectuele eigendomsrechten, op de Data berusten bij de SVB. Met het sluiten van de Overeenkomst wordt uitsluitend een herroepelijk en niet-exclusief gebruiksrecht verleend door de SVB aan Opdrachtnemer voor zover strikt noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtnemer mag de Data niet gebruiken voor andere doeleinden.
- 6.2 Onder geen beding zal Opdrachtnemer de SVB toegang tot de Data verhinderen of ontzeggen. Opdrachtnemer zal binnen 2 weken na schriftelijk daartoe strekken verzoek van de SVB een kopie van alle Data beschikbaar stellen aan de SVB in redelijkerwijs geschikt gestructureerd bestandsformaat waarbij onder meer, voor zover van toepassing, de veldnamen, veldwaardes en onderlinge relaties behouden blijven (bv. XML, CSV, JSON).
- 6.3 Opdrachtnemer is gerechtigd ter zake van de Opdracht een dossier aan te houden. Opdrachtnemer neemt passende maatregelen om de vertrouwelijkheid en veilige bewaring van het dossier te waarborgen en de dossiers niet langer dan noodzakelijk te bewaren met inachtneming van relevantie wet- en regelgeving en beroepsregels inzake bewaartermijnen.

7 PERSONEEL VAN OPDRACHTNEMER

- 7.1 Opdrachtnemer zal voldoende, gekwalificeerd personeel beschikbaar houden om de Overeenkomst te kunnen uitvoeren in overeenstemming met de Overeenkomst en Good Industry Practice.
- 7.2 Voor zover overeengekomen in de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer het ter beschikking gestelde personeel (slechts incidenteel en niet dan na vooraf verkregen schriftelijke toestemming van SVB) tijdelijk of definitief mogen vervangen. De SVB zal haar toestemming niet op onredelijke gronden onthouden en is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden. Ter bestendiging van de continuïteit zal Opdrachtnemer zich inspannen om zoveel mogelijk dezelfde personen in te zetten.
- 7.3 De voor het oorspronkelijke personeel van Opdrachtnemer geldende uurtarieven zullen bij vervanging niet kunnen worden verhoogd.
- 7.4 Bij iedere vervanging van het ter beschikking gestelde personeel van Opdrachtnemer zal, zonder dat dit voor SVB tot hogere kosten leidt, vervangend personeel van Opdrachtnemer beschikbaar moeten worden gesteld dat qua deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau is als het oorspronkelijk ingezette personeel van Opdrachtnemer. Vervanging door personeel van Opdrachtnemer dat aan mindere kwalificaties voldoet zal slechts bij uitzondering, met schriftelijke motivering, kunnen worden verzocht. In dat geval zal het uurtarief tot het voor dit personeel van Opdrachtnemer algemeen gangbare niveau worden verlaagd.
- 7.5 Alle kosten van inwerken, alsmede gerelateerde reis- en verblijfkosten van vervangend personeel van Opdrachtnemer zullen niet in rekening kunnen worden gebracht.
- 7.6 Indien de SVB van mening is dat een lid van het personeel van Opdrachtnemer niet (meer)

c.q. niet goed voldoet aan de overeengekomen kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is de SVB gerechtigd van Opdrachtnemer te verlangen dat dit lid van het personeel van Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen wordt vervangen. Hiertoe is onder meer aanleiding indien door het betreffende lid van het personeel van Opdrachtnemer in strijd met de bij SVB gebruikelijke huisregels is gehandeld of op enige andere wijzen het vertrouwen van de SVB is geschonden.

- 7.7 Werkzaamheden buiten de overeengekomen uren zullen - indien deze op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de SVB zijn verricht - tegen de bij Opdrachtnemer in de Overeenkomst aangegeven tarieven aan de SVB in rekening worden gebracht.

8 AUDIT

- 8.1 Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst en voor een termijn van 12 maanden na beëindiging, heeft de SVB het recht om maximaal éénmaal per 12 maanden registeraccountant een controle te laten doen van de naleving door Opdrachtnemer van de Overeenkomst. Opdrachtnemer verplicht zich hieraan zijn medewerking te verlenen. In het kader van het controlerecht voor Opdrachtgever als omschreven in artikel 8.1 geldt dat opdrachtnemer haar medewerking zal verlenen aan de uitvoering van een dergelijke audit onder de voorwaarde dat een dergelijke audit tijdig en vooraf wordt aangekondigd, zal worden uitgevoerd onder begeleiding van Opdrachtnemer, geen toegang omvat tot interne systemen en (werk)dossiers van opdrachtnemer en Opdrachtnemer eveneens niet gehouden zal worden tot schending van diens professionele geheimhoudingsverplichtingen. Opdrachtnemer zal in dit kader alle informatie overhandigen die nodig is voor het uitvoeren van de audit.
- 8.2 De SVB verplicht zich de controle te laten uitvoeren in overeenstemming met de gedrags- en beroepsregels van de beroepsorganisatie van register EDP-auditors NOREA. Opdrachtnemer is gerechtigd te verlangen dat de register EDP-auditor een geheimhoudingsverklaring tekent ten gunste van Opdrachtnemer (waarvan Opdrachtnemer een exemplaar krijgt). De geheimhoudingsverklaring dient die voorwaarden te bevatten die gebruikelijk zijn voor dit soort verklaringen.
- 8.3 Het tijdstip waarop een controle zal plaatsvinden op locatie van Opdrachtnemer wordt in onderling overleg bepaald. De SVB zal erop toezien dat controles de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer zo min mogelijk verhinderen.
- 8.4 Teneinde een audit als bedoeld in dit artikel plaats te kunnen laten vinden, verplicht Opdrachtnemer zich om een adequate administratie, boekhouding en archief (voor zover van toepassing) aan te leggen en te onderhouden. Opdrachtnemer verplicht zich om deze boekhouding en archieven volgens Good Industry Practice in te richten en te beheren; minimaal voor de duur van de Overeenkomst en daarna zo lang als wettelijk verplicht is.
- 8.5 Alle kosten van audits, waaronder de kosten van de auditor, als bedoeld in dit artikel worden gedragen door de SVB. De kosten van medewerking van Opdrachtnemer worden geacht te zijn inbegrepen in vergoeding voor de Prestatie, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven door Opdrachtnemer. Voor zover uit de audit blijkt dat Opdrachtnemer tekort is geschoten in de nakoming van een wezenlijke verplichting, zal Opdrachtnemer de kosten van de auditor en zijn eigen kosten dragen.

9 PROJECTMANAGEMENT

- 9.1 Als onderdeel van de Prestatie wordt van Opdrachtnemer een redelijke mate van projectmanagement verwacht (waar afgesproken, in samenspraak met het projectmanagement vanuit de SVB).
- 9.2 Voor zover Opdrachtnemer gebruik maakt van projectmethodieken waarbij een hoge mate van input en medewerking van de SVB wenselijk is (bv. Agile/Scrum), zal Opdrachtnemer de SVB hierbij extra begeleiden en de SVB uitdrukkelijk en schriftelijk informeren over de informatie en medewerking die hij van de SVB nodig heeft. Indien Opdrachtnemer op enig moment meent dat er onvoldoende informatie of medewerking verleend wordt door de SVB (of door de SVB ingeschakelde derden), zal Opdrachtnemer dit onverwijld en schriftelijk melden aan de SVB. Bij gebrek aan een tijdige schriftelijke melding zoals bedoeld in de vorige zin, kan Opdrachtnemer de SVB achteraf geen schuldeisersverzuim verwijten.

10 OPEN STANDAARDEN EN DIGITALE TOEGANKELIJKHEID

- 10.1 Opdrachtnemer zal bij offreren en leveren van de Prestatie de 'Pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie raadplegen. Voor zover (delen van) de Prestatie binnen het toepassingsgebied daarvan vallen, zal Opdrachtnemer bij het ontwikkelen en leveren van de Prestatie met desbetreffende standaard rekening houden.
- 10.2 Voor zover de Prestatie het leveren van websites of mobiele applicaties aan de SVB omvat, zal Opdrachtnemer bij de ontwikkeling en levering daarvan rekening houden met de eisen die voor overheidsinstanties daarvoor gelden op het gebied van digitale toegankelijkheid, waaronder het *Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid*.

11 KWALITEIT VAN PROGRAMMATUUR

- 11.1 Voor zover Opdrachtnemer (delen van) de Programmatuur van de Prestatie zelf ontwikkelt of laat ontwikkelen, zal Opdrachtnemer dat doen in overeenstemming met Good Industry Practice en in het bijzonder zal Opdrachtnemer daarbij voldoen aan de ISO/IEC 25010-norm.

12 PRIJS EN BETALING

- 12.1 Opdrachtnemer zal de SVB factureren voor het leveren van de Prestatie in overeenstemming met de Overeenkomst en de SVB zal dergelijke facturen betalen in overeenstemming met de Overeenkomst.
- 12.2 Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen, is 40% van het totaal te factureren bedrag pas voor het eerst opeisbaar na Acceptatie van de Prestatie als geheel.
- 12.3 De SVB zal facturen voor delen van de Prestatie betalen binnen 30 kalenderdagen gerekend vanaf de eerste dag na ontvangst van de desbetreffende factuur.
- 12.4 Indien en voor zover het deel van de Prestatie waarvoor een factuur ontvangen is niet voldoet (of in redelijkheid niet lijkt te voldoen) aan de Overeenkomst is de SVB gerechtigd betaling van de factuur naar rato van de aard, omvang en impact van de tekortkoming op te schorten zolang niet door Opdrachtnemer is nagekomen. Indien de SVB de juistheid van een factuur gedeeltelijk betwist, dan ontslaat dat de SVB niet van haar verplichting om het

onbetwiste gedeelte van die facturen alsnog binnen de betalingstermijn genoemd in artikel 12.3 AV-IAM te voldoen.

- 12.5 Overschrijding van een betalingstermijn veroorzaakt niet automatisch verzuim bij de SVB en evenmin is dan sprake van blijvende onmogelijkheid tot nakoming. Voor verzuim is in dat kader steeds vereist dat Opdrachtnemer de SVB in gebreke stelt.
- 12.6 Opdrachtnemer zal alle betalingsverplichtingen volledig specificeren in haar aanbod. Waar Opdrachtnemer, om wat voor reden dan ook, niet in staat is om bij aanvang van de Overeenkomst een bepaalde betalingsverplichting volledig te specificeren, zal hij daarvoor een voldoende specifiek omschreven stelpost voor opnemen met een redelijke tijd- en kosteninschatting. Bij gebrek aan voorafgaande specificatie van kosten door Opdrachtnemer in overeenstemming met dit artikel, is Opdrachtnemer niet gerechtigd die kosten alsnog in rekening te brengen bij de SVB en worden de ev. kosten geacht te zijn verdisconteerd in het aanbod van Opdrachtnemer.
- 12.7 Voor zover Partijen geen vaste prijs voor de gehele Prestatie zijn overeengekomen, zal Opdrachtnemer de SVB voorzien van een realistische kosteninschatting voor de gehele Prestatie. Opdrachtnemer zal de SVB onverwijld schriftelijk informeren zodra redelijkerwijs voorzienbaar is dat de afgegeven kosteninschatting zal worden overschreden. Zodra het voor Opdrachtnemer redelijkerwijs voorzienbaar is dat het totaal van alle overschrijdingen (door meerwerk of anderszins) 10% of meer zal bedragen van de totale kosteninschatting, dan wel de geldende Europese drempelwaarde voor Europese aanbestedingen vermeld in het (Europese) aanbestedingsrecht zal overstijgen, zal Opdrachtnemer de SVB hierover onmiddellijk schriftelijk informeren op senior management niveau. Partijen moeten vervolgens binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de voornoemde melding bijeenkomen voor overleg over hoe hiermee omgegaan moet worden.
- 12.8 Alle overeengekomen prijzen en tarieven worden – behoudens uitdrukkelijke en schriftelijk overeengekomen afwijkingen - geacht (a) te zijn beschreven in Euro's; en (b) alle kosten, waaronder BTW, implementatiekosten, eventuele transport- en verpakingskosten, en eventuele kosten van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, te omvatten.
- 12.9 Opdrachtnemer zal zorgen dat alle door hem verstuurd facturen voldoen aan alle wettelijke vereisten daarvoor, alsmede aan de eventuele eisen die door de SVB daaraan worden gesteld in de Overeenkomst
- 12.10 De SVB is te allen tijde gerechtigd door Opdrachtnemer verzonden facturen door een door SVB aan te wijzen registeraccountant op inhoudelijke juistheid te laten controleren. Opdrachtnemer zal de betrokken registeraccountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle redelijkerwijs noodzakelijke gegevens en informatie verstrekken op verzoek. De SVB zal zich inspannen om de impact op de bedrijfsvoering van een dergelijke controle tot een minimum te beperken. De resultaten en bevindingen van de controle zullen als vertrouwelijk behandeld worden, de controle zal nooit uitgevoerd worden door een concurrent van Opdrachtnemer, en de controle zal zich niet verder uitstrekken dan voor het controleren van de juistheid van de facturen is vereist. De kosten van de registeraccountant zijn steeds voor rekening van de SVB. Eventuele overige kosten in het kader van de uitvoering van deze bepaling worden gedragen door de partij die deze kosten maakt (bv. iedere partij draagt zijn eigen interne personeelskosten).

13 LEVERINGSTERMIJNEN

- 13.1 Opdrachtnemer zal de Prestatie leveren op de daarvoor afgesproken opleverdata of termijnen.
- 13.2 Opdrachtnemer raakt niet automatisch in verzuim door het enkele overschrijden van een afgesproken termijn of datum voor levering van (een deel van de) Prestatie; afgesproken data zijn in beginsel geen “fatale termijnen” in de zin dat nakoming blijvend onmogelijk is na het enkele verloop daarvan. Het voorgaande geldt niet voor opleverdata die partijen schriftelijk hebben aangeduid als ‘Key Milestone’ of ‘fatale termijn’; overschrijding door Opdrachtnemer van op die wijze aangemerkte opleverdata levert wel verzuim op zonder nadere ingebrekestelling door de SVB.

14 MEERWERK EN MINDERWERK

- 14.1 Indien door nieuwe wensen of eisen van de SVB die pas na aanvang van de Overeenkomst voor het eerst aan Opdrachtnemer worden gemeld en de Prestatie aantoonbaar wordt verzaamd of uitgebreid, is er in beginsel sprake van meerwerk dat voor vergoeding door de SVB in aanmerking komt.
- 14.2 Tot meerwerk wordt in ieder geval niet gerekend:
 - 14.2.1 essentiële werkzaamheden die Opdrachtnemer bij aanvang van de Overeenkomst had kunnen, of moest behoren te, voorzien;
 - 14.2.2 kosten die het gevolg zijn van onjuiste en/of onvolledige specificaties die door of in opdracht van Opdrachtnemer zijn opgesteld c.q. door Opdrachtnemer zijn geaccepteerd; en
 - 14.2.3 kosten naar aanleiding van het herstellen van Gebreken in de Prestatie.
- 14.3 Indien de Prestatie aantoonbaar wordt verlicht en/of verminderd, is sprake van minderwerk. Opdrachtnemer zal ter hoogte van de waarde van het minderwerk een creditnota sturen naar de SVB welke naar eigen inzicht van de SVB verrekend kan worden.
- 14.4 Indien Opdrachtnemer meent dat van meer- of minderwerk sprake is of zal zijn, zal Opdrachtnemer daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling doen aan de SVB. Opdrachtnemer neemt hierbij in het bijzonder artikel 12.7 AV-IAM in acht.
- 14.5 Opdrachtnemer vangt niet aan met meerwerk, tenzij Opdrachtnemer hiervoor schriftelijke goedkeuring van de SVB heeft ontvangen. Meerwerk dat niet vooraf door de SVB is goedgekeurd, komt niet voor vergoeding door de SVB in aanmerking.

15 ACCEPTATIE

- 15.1 Opdrachtnemer zal de Prestatie ter Acceptatie aanbieden aan de SVB in overeenstemming met de overeengekomen planning daarvoor in de Overeenkomst. Bij gebrek aan een specifieke planning in de Overeenkomst geldt dat de Opdrachtnemer de Prestatie onverwijld moet aanbieden ter Acceptatie.
- 15.2 De SVB zal de aangeboden Prestatie testen of laten testen om vast te stellen of deze Gebreken vertoont. De bevindingen dienen schriftelijk door de SVB te worden vastgelegd en gedeeld met Opdrachtnemer.

- 15.3 Na ontvangst van de hiervoor genoemde testbevindingen zal Opdrachtnemer de Gebreken voor eigen rekening herstellen en de Prestatie opnieuw aanbieden ter Acceptatie.
- 15.4 De procedure beschreven in artikel 15.2 tot en met artikel 15.3 AV-IAM wordt maximaal twee keer herhaald, tenzij hier schriftelijk van wordt afgeweken. Indien de Prestatie daarna alsnog Gebreken vertoont, is de Opdrachtnemer automatisch in verzuim ten aanzien van een wezenlijke verplichting onder Overeenkomst zonder dat daarvoor nadere ingebrekestelling nodig is.
- 15.5 De SVB zal Opdrachtnemer een *uitdrukkelijke* en gedateerde verklaring van Acceptatie verstrekken zodra de Prestatie geen Gebreken meer vertoont. In afwijking van de voorgaande zin, wordt de Prestatie geacht *impliciet* te zijn goedgekeurd op het moment dat de SVB deze daadwerkelijk voor operationele (niet zijnde test-) doeleinden in gebruik neemt ten behoeve van de gehele gebruikersorganisatie van de SVB. De afgifte van een ontvangstbewijs of andere algemene bevestiging van levering van de Prestatie zal niet worden geïnterpreteerd als bevestiging van Acceptatie. Gebreken, die gezien hun aard, omvang en impact gebruik van de Prestatie door de SVB redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de goedkeuring zijn, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer tot herstel van zodanige Gebreken zonder aanvullende kosten in rekening te brengen.
- 15.6 Indien Opdrachtnemer niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot herstel van Gebreken is de SVB, onverminderd haar verdere rechten, gerechtigd deze Gebreken na voorafgaande schriftelijke kennisgeving op kosten van Opdrachtnemer hetzij zelf hetzij door derden te doen verhelpen. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. In dat geval is Opdrachtnemer verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken.

16 GARANTIES

- 16.1 Opdrachtnemer garandeert dat:
- 16.1.1 de geleverde Programmatuur en Apparatuur geschikt is voor het Overeengekomen Gebruik;
- 16.1.2 hij Gebreken die gedurende de test ter acceptatie zijn geconstateerd door de SVB maar die geen reden vormden om niet tot Acceptatie over te gaan zoals beschreven in artikel 15.5, onverwijld na Acceptatie voor zijn eigen rekening te herstellen;
- 16.1.3 hij, voor de duur van 12 maanden na Acceptatie, eventuele nieuw door de SVB ontdekte Gebreken binnen een redelijke termijn voor zijn eigen rekening zal herstellen (al dan niet door vervanging, naar gelang de aard van de Prestatie en met goedkeuring van de SVB). Deze garantie laat eventuele verdergaande en parallel lopende verplichtingen tot Onderhoud die partijen zijn overeengekomen onverlet;
- 16.1.4 hij, na afloop van de in het vorige lid genoemde garantieperiode, bereid is en voor in ieder geval 5 jaar bereid blijft om daarna door de SVB gerapporteerde Gebreken te herstellen tegen redelijke betaling door de SVB in het kader van Correctief Onderhoud;
- 16.1.5 hij alleen personeel inzet voor de uitvoering van de Overeenkomst dat beschikt over de overeengekomen, dan wel voor het verrichten van de Prestatie redelijkerwijs benodigde, vaardigheden en kwalificaties, rekening houdend met de aard van de te leveren Prestatie en de

- wijze waarop Opdrachtnemer zich als deskundige heeft gepresenteerd. Hij garandeert tevens dat het door hem ingezette Personeel voldoet aan de eisen conform Good Industry Practice;
- 16.1.6 hij geen personeel aan de SVB ter beschikking stelt of voor deze werkzaam laat zijn dat tevens werkzaam is voor derden indien dat personeel daardoor in een belangenconflict kan komen;

17 DERDENPROGRAMMATUUR

- 17.1 Behoudens andersluidende afspraak in de Overeenkomst, is het Opdrachtnemer toegestaan om Derdenprogrammatuur in de Prestatie te verwerken voor zover:
- 17.1.1 hij zich vooraf op de hoogte heeft gesteld, conform Good Industry Practice, van de kwaliteit en onderhoudbaarheid van de Derdenprogrammatuur;
- 17.1.2 dit het Overeengekomen Gebruik van de Prestatie als geheel niet in de weg staat;
- 17.1.3 Opdrachtnemer de SVB schriftelijk heeft geïnformeerd over de aanwezigheid van, en de eventueel van toepassing zijnde licentievoorwaarden van derden voor, Derdenprogrammatuur; en
- 17.1.4 hij Onderhoud zal plegen op Derdenprogrammatuur volgens dezelfde overeengekomen voorwaarden die tussen partijen zijn overeengekomen voor het Onderhoud van door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde Programmatuur. *[Als aparte licentievoorwaarden van toepassing zijn, dan komt dit lid in principe te vervallen.]*
- 17.2 De van toepassing zijnde licentievoorwaarden van derden die aan de SVB ter hand zijn gesteld, zullen prevaleren boven hetgeen in de Overeenkomst en deze AIV-ICT voor zover het de Derdenprogrammatuur betreft.
- 17.3 De aanvullende voorwaarden beschreven in artikel 17.1.1 tot en met 17.1.4 en artikel 17.2 gelden niet voor Derdenprogrammatuur die enkel op uitdrukkelijk verzoek daartoe van de SVB worden geleverd door Opdrachtnemer.

18 AANSPRAKELIJKHEID

- 18.1 De aansprakelijkheid van een partij tegenover de andere in verband met de uitvoering van de Overeenkomst is per contractjaar beperkt tot vergoeding van Directe Schade; tot een maximum van tweemaal het totale bedrag aan vergoedingen dat Opdrachtnemer in rekening kan brengen (incl. BTW) over de initiële duur van de Overeenkomst.
- 18.2 Partijen zijn tegenover elkaar niet aansprakelijk voor Indirecte Schade.
- 18.3 De aansprakelijkheidsbeperkingen en -uitsluitingen zoals vermeld in dit artikel zijn niet van toepassing op (i) vrijwaringen die partijen aan elkaar hebben verleend onder de Overeenkomst; (ii) Schade bestaande uit persoonlijk letsel of overlijden; (iii) Schade als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van die partij of zijn senior management; en (iv) voor zover Opdrachtnemer in de hoedanigheid van verwerker in opdracht van de SVB persoonsgegevens verwerkt voor de uitvoering van de Overeenkomst: Schade van de SVB naar aanleiding van een schending door Opdrachtnemer van de verwerkersovereenkomst.
- 18.4 Opdrachtnemer zal zich met inachtneming van de aansprakelijkheidsbeperkingen en -uitsluitingen genoegzaam verzekeren en verzekerd houden gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot 12 maanden daarna met een beroeps- en

bedrijfsaansprakelijkheidverzekering. Opdrachtnemer legt op verzoek van de SVB onverwijld (een gewaarmerkt afschrift van) de polissen en de bewijzen van premiebetaling ter zake van de verzekeringen dan wel een verklaring van de verzekeraar betreffende het bestaan van deze verzekeringen en het betaald zijn van de premie over.

- 18.5 Voor zover partijen een boete zijn overeengekomen voor een bepaalde situatie laat dit onverlet het recht van de SVB om een ander rechtsmiddel tegen Opdrachtnemer in te zetten, waaronder het recht om nakoming te vorderen of aanvullende schadevergoeding te vorderen. Artikel 6:92-93 BW is uitgesloten. Mocht Opdrachtnemer eerst een boete hebben betaald aan de SVB op grond van de Overeenkomst en later gehouden zijn tot betaling van schadevergoeding, dan zal de voor dezelfde situatie betaalde boete op de hoogte van de schadevergoeding in mindering worden gebracht. Evenmin zullen partijen een boetebeding in de Overeenkomst interpreteren als een (bijzondere) beperking van aansprakelijkheid van Opdrachtnemer.

19 VRIJWARINGEN

- 19.1 Opdrachtnemer vrijwaart de SVB voor alle aanspraken van derden (waaronder personeel van Opdrachtnemer en fiscale en sociale verzekeringsautoriteiten) met betrekking tot aansprakelijkheid die verband houdt met verplichtingen die gelden krachtens wet- en regelgeving op het gebied van wettelijk voorgeschreven belastingen en ander heffingen, zorgverzekeringen en sociale verzekering geldt met betrekking tot het personeel dat door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst wordt ingeschakeld.
- 19.2 Opdrachtnemer vrijwaart de SVB voor alle aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat (een deel van) de Prestatie inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van die derden.
- 19.3 Iedere partij vrijwaart de ander voor alle aanspraken van derden en die gebaseerd zijn op een aan de eerstgenoemde partij toe te rekenen schending van de AVG, de Uitvoeringswet AVG of andere wet- en regelgeving of afspraken in de Overeenkomst betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
- 19.4 'Aanspraken' omvat ook boetes die in het desbetreffende verband opgelegd worden door toezichthouders.

20 KETENAANSPRAKELIJKHEID

- 20.1 Opdrachtnemer garandeert tijdige nakoming van al zijn verplichtingen voortvloeiende uit fiscale en sociale verzekeringswetgeving ten aanzien van het personeel dat door hem, of door een door hem ingeschakelde derde, in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst bij de SVB te werk is of zal worden gesteld.
- 20.2 Alle facturen van Opdrachtnemer voldoen aan artikel 35a Wet op de omzetbelasting. Iedere factuur bevat een verwijzing van naar de Overeenkomst. Voor zover verplicht, zal Opdrachtnemer een manurenadministratie overleggen bij iedere factuur die wordt gestuurd naar de SVB ter uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtnemer zal bij iedere factuur een specificatie over te leggen van de geleverde (delen van de) Prestatie.
- 20.3 Opdrachtnemer is indien wettelijk vereist, danwel op eerste verzoek van de SVB, verplicht

een G- rekening als bedoeld in de Invorderingswet 1990 en de Uitvoeringsregeling inleners-, keten- en opdrachtgeversaansprakelijkheid 2004, ter beschikking te stellen ten behoeve van de afdracht van door Opdrachtnemer verschuldigde loonbelasting en sociale premies. De SVB zal alsdan een vooraf met Opdrachtnemer afgesproken percentage van het factuurbedrag overmaken op de G-rekening.

- 20.4 Als alternatief op artikel 20.3 is het Opdrachtnemer toegestaan een verklaring van de Belastingdienst te overleggen waaruit blijkt dat adequate zekerheid is gesteld voor de betaling van loonheffingen en omzetbelasting. Deze mogelijkheid bestaat uitsluitend voor OESO-land beursgenoteerde bedrijven en waarvan de relevante bedrijfsonderdelen voldoen aan NEN 4400-1 of NEN 4400-2. De SVB is bij enige twijfel over de door Opdrachtnemer geleverde bewijzen gerechtigd alsnog nakoming van artikel 20.3 AV-IAM te eisen.

21 OVERMACHT

- 21.1 Indien partijen door een niet-toerekenbare tekortkoming, als bedoeld in artikel 6:75 BW, niet aan hun verplichtingen jegens elkaar kunnen voldoen, worden die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand. Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk en schriftelijk van een (mogelijke) overmachtstoestand op de hoogte stellen. De partij die een beroep doet op overmacht zal alle redelijke maatregelen nemen om de voor de andere partij nadelige gevolgen daarvan te mitigeren.
- 21.2 Onder overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, staking of ziekte van personeel (tenzij dit samenhangt met een epidemie of pandemie die een substantieel deel van het personeel heeft getroffen), en vertraging in distributie en tekortkoming in de nakoming van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden anders dan door overmacht.
- 21.3 Indien de overmachtstoestand 30 kalenderdagen heeft geduurd, heeft de partij die zich niet beroept op overmacht het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan voor de partij die zich heeft beroepen op overmacht.

22 DOCUMENTATIE

- 22.1 Opdrachtnemer zal de SVB voorzien van eenvoudig elektronisch doorzoekbare documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Prestatie. De documentatie zal gelijktijdig met de levering van de Prestatie worden geleverd.
- 22.2 Opdrachtnemer zal ervoor zorg dragen dat de documentatie zo spoedig mogelijk op zijn kosten zal worden vervangen, gewijzigd of aangepast indien op enig tijdstip tijdens het gebruik door de SVB van de Prestatie mocht blijken dat de documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk of verouderd is.

23 GEGEVENSBESCHERMING

- 23.1 Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon voor de SVB aan op het gebied van privacy en gegevensbescherming die voor wat betreft dit onderwerp fungeert als de bijzondere

gesprekspartner van de SVB. Deze contactpersoon van de Opdrachtnemer zal de SVB ten minste eens per 12 maanden uitnodigen voor een overleg waarin de ev. verwerking van persoonsgegevens in opdracht van de SVB wordt besproken.

- 23.2 Opdrachtnemer zal alle wettelijke voorschriften betreffende het verwerken van persoonsgegevens, daaronder in het bijzonder begrepen, de voorschriften bij of krachtens de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet AVG gesteld, in acht nemen. In het bijzonder zal Opdrachtnemer bij het configureren van de Prestatie en, waar van toepassing - bij het ontwikkelen van Maatwerkprogrammatuur, rekening houden met de verplichting om *data protection by design en by default* toe te passen zoals bedoeld in artikel 25 AVG.
- 23.3 Indien Opdrachtnemer op enig moment gedurende de Overeenkomst persoonsgegevens zou moeten verwerken waarvoor de SVB kwalificeert als verwerkingsverantwoordelijke, is daarop de verwerkersovereenkomst in de Overeenkomst van toepassing. De bepalingen in de verwerkersovereenkomst hebben voorrang op de bepalingen in deze AV-IAM.
- 23.4 Voor zover de SVB na aanvang van de Overeenkomst verzoekt om wijzigingen van de verwerkersovereenkomst verklaart Opdrachtnemer zich hierbij bij voorbaat bereid om alle redelijke aanvullende verzoeken te accepteren mits de SVB de aanvullende kosten daarvan betaalt voor zover deze niet redelijkerwijs geacht worden inbegrepen te zijn van de geoffreerde kosten bij aanvang van de Overeenkomst.

24 BEVEILIGING VAN LOCATIES VAN DE SVB

- 24.1 Voor zover de Overeenkomst wordt uitgevoerd op een locatie die door de SVB in beheer is, draagt Opdrachtnemer al haar personeel op de door de SVB aangegeven beveiligingsprocedures, gedragscode, en/of huisregels in acht te nemen.
- 24.2 Opdrachtnemer meldt de komst van zijn personeel op een locatie van SVB tijdig bij de contactpersoon van de SVB. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel zich op verzoek van de SVB kan legitimeren en kan aantonen dat zij voor of namens Opdrachtnemer werkzaam is. De SVB mag een ieder de toegang tot een van zijn locaties weigeren. Indien een personeelslid van Opdrachtnemer regelmatig voor de uitvoering van de Overeenkomst locaties van de SVB bezoekt en vervolgens, om wat voor reden ook, stopt met werkzaam te zijn voor Opdrachtnemer, meldt Opdrachtnemer dat onverwijld aan de contactpersoon van de SVB zodat hier extra op gelet kan worden bij de toegangscontroles.

25 SAMENWERKING MET ANDERE OPDRACHTNEMERS VAN DE SVB

- 25.1 Opdrachtnemer neemt op verzoek van de SVB deel aan overleg met andere (potentiële) Opdrachtnemers van de SVB, indien dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor het goed kunnen (blijven) functioneren van de SVB of ten behoeve van de uitvoering van de opdracht.
- 25.2 Het overleg, zoals bedoeld in het vorige artikellid, kan gericht zijn op het achterhalen van de oorzaak van het onvoldoende in samenhang functioneren en het zo snel mogelijk vinden van een oplossing daarvoor. Aan het overleg en het uitwerken van de oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van de SVB, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Opdrachtnemer (bijvoorbeeld als Opdrachtnemer niet

bij het doen van zijn aanbod de SVB heeft geïnformeerd over de onderwerpen genoemd in artikel 4.3.2 AV-IAM).

26 INFORMATIEBEVEILIGING

- 26.1 Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon voor de SVB aan op het gebied van informatiebeveiliging die voor wat betreft dit onderwerp fungeert als de bijzondere gesprekspartner van de SVB. Deze contactpersoon zal de SVB ten minste eens per 12 maanden uitnodigen voor een overleg waarin de informatiebeveiliging van de Prestatie wordt besproken.
- 26.2 De Prestatie en organisatie van de Opdrachtnemer daaromheen moet voldoen aan alle informatiebeveiligingseisen die daaraan gesteld worden in de Overeenkomst (inclusief de bijlagen) en verwacht mogen worden conform Good Industry Practice.
- 26.3 Opdrachtnemer zal bij aanvang van de Overeenkomst beschikken over een informatiebeveiligingsbeleid die ziet op de maatregelen die voor wat betreft de bescherming van zijn eigen organisatie worden getroffen, alsmede op de maatregelen die zijn getroffen in het kader van de informatiebeveiliging van de Prestatie. Voor de adequate beveiliging van informatie van de SVB draagt Opdrachtnemer zorg voor het implementeren en onderhouden van een set van maatregelen welke de traceerbaarheid, onweerlegbaarheid, beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de informatie ondersteunt. Opdrachtnemer zal naleving en effectiviteit van zijn informatiebeveiligingsbeleid monitoren en waar nodig verdere maatregelen treffen indien dat naar aanleiding van periodieke evaluatie redelijkerwijs noodzakelijk blijkt. Opdrachtnemer verstrekt onverwijld zijn informatiebeveiligingsbeleid op verzoek van de SVB.
- 26.4 Opdrachtnemer meldt Informatiebeveiligingsincidenten, waaronder maar niet beperkt tot datalekken, direct en in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking daarvan per email bij de SVB, op het emailadres: servicedesk@svb.nl. De initiële melding van het Informatiebeveiligingsincident mag nog geen persoonsgegevens bevatten anders dan na schriftelijke toestemming van de SVB.
- 26.5 Opdrachtnemer zal redelijkerwijs noodzakelijke stappen nemen en medewerking verlenen om de gevolgen en de schade te beperken die voortkomen uit informatiebeveiligingsincidenten.
- 26.6 In het geval van onderzoek door een daartoe bevoegde autoriteit, waaronder maar niet beperkt tot strafrechtelijk onderzoek, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan het onderzoek. De SVB zal, voorafgaand aan het daadwerkelijke onderzoek, Opdrachtnemer in kennis stellen van het doel, de omvang en de tijdsduur van het onderzoek, waar redelijkerwijs noodzakelijk en toegestaan.
- 26.7 Kwetsbaarhedenanalyses (of scans) worden regulier uitgevoerd op alle ICT componenten (inclusief applicaties) die door Opdrachtnemer gebruikt worden voor het uitvoeren van de Overeenkomst of anderszins betrokken zijn bij het leveren van de Prestatie. Op basis van het risico van de kwetsbaarheid neemt Opdrachtnemer waar nodig mitigerende maatregelen.

- 26.8 Opdrachtnemer zal conform Good Industry Practice (security) patches toepassen op alle relevante ICT componenten die Opdrachtnemer gebruikt voor het leveren van de Prestatie.
- 26.9 Voor het verkrijgen van toegang door Opdrachtnemer tot de elektronische systemen, waaronder maar niet beperkt tot het bedrijfsnetwerk van de SVB, is voorafgaande toestemming van de SVB vereist. Voorafgaand aan deze toestemming zal SVB de wijze waarop deze toegang tot stand komt beoordelen. Opdrachtnemer garandeert dat zijn personeel alleen deze door SVB goedgekeurde wijze van toegang gebruikt voor het uitvoeren van de werkzaamheden voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 26.10 Opdrachtnemer zal logfiles vastleggen en bijhouden conform Good Industry Practice. Deze logfiles worden op verzoek van de SVB door Opdrachtnemer verstrekt voor zover er een redelijk vermoed bestaat bij de SVB van een Informatiebeveiligingsincident.

27 OPZEGGING

- 27.1 Onverlet zijn rechten om *tegen het einde* van de Overeenkomst (of een bepaalde termijn daarvan) op te zeggen, is de SVB te allen tijde gerechtigd de Overeenkomst *tussentijds* door middel van een aangetekend schrijven op te zeggen om welke reden ook met 3 maanden opzegtermijn voor zover partijen in de Overeenkomst daarvoor een opzegvergoeding zijn overeengekomen. Indien de SVB de Overeenkomst opzegt, is hij Opdrachtnemer geen andere vergoeding verschuldigd dan de voornoemde opzegvergoeding. Voor zover er niet uitdrukkelijk een opzegvergoeding is afgesproken in de Overeenkomst, heeft de SVB niet het recht om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen.
- 27.2 Opdrachtnemer is niet gerechtigd de Overeenkomst *tussentijds* op te zeggen. De werking van artikel 7:402 lid 2 BW en artikel 7:408 lid 2 BW is uitgesloten.

28 ONTBINDING

- 28.1 Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een verplichting die voor hem uit de Overeenkomst voortvloeit, mag de andere partij de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas, wanneer de schuldenaar in verzuim is.
- 28.2 Iedere partij mag de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, ontbinden met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij en zonder dat daartoe een voorafgaande ingebrekestelling voor nodig is indien:
- 28.2.1 de andere partij in staat van faillissement of in surséance van betaling komt te verkeren, of op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere partij beslag is gelegd;
- 28.2.2 de bedrijfsvoering of onderneming van de andere partij die relevant is voor de levering van de Prestatie wordt gestaakt of geliquideerd;
- 28.2.3 de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van de andere partij ingrijpend wijzigt en het daardoor redelijkerwijs voorzienbaar is dat die partij aan zijn verplichtingen zal kunnen

blijven voldoen;

- 28.3 De SVB mag de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, ontbinden met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij en zonder dat daartoe een voorafgaande ingebrekestelling voor nodig is indien:
- 28.3.1 door Landelijk Bureau Bibob (LBB) naar aanleiding van een uitgevoerd integriteitonderzoek, een negatief Bibob-advies over Opdrachtnemer wordt uitgebracht;
 - 28.3.2 zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Opdrachtnemer uitsluitingsgronden voordoen (bv. artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012);
 - 28.3.3 hij op goede gronden aanneemt dat de rechter op een daartoe strekkende vordering (bv. op grond van afdeling 4.3.1 van de Aanbestedingswet 2012) de Overeenkomst zal vernietigen;
 - 28.3.4 de Overeenkomst is aangegaan in strijd met het (Europese) aanbestedingsrecht *en/of* staatsteunrecht.
- 28.4 In de gevallen beschreven in artikel 28.3.2 en artikel 28.3.3 heeft Opdrachtnemer alleen recht op een vergoeding bestaande uit:
- 28.4.1 de afgesproken vergoedingen (waar nodig, naar rato) tot aan het moment van ontbinding door Opdrachtnemer deugdelijk geleverde Prestatie;
 - 28.4.2 alle door Opdrachtnemer in redelijkheid gemaakte onkosten in verband met de uitvoering van de Overeenkomst waarmee de SVB voor ontbinding reeds mee had ingestemd (tenzij dat niet vereist was op grond van de Overeenkomst); en
 - 28.4.3 alle door de Opdrachtnemer voor de toekomst aangegane verplichtingen met derden en die doorlopen na het moment van ontbinding en waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer gevraagd kan worden dat deze verplichtingen op enige wijze voortijdig beëindigd worden, omdat Opdrachtnemer dan aanzienlijke schade daardoor zou leiden.
- 28.5 De SVB is gerechtigd de door Opdrachtnemer in het kader van artikel 28.4 opgevoerde posten aan een audit te onderwerpen in overeenstemming met de Overeenkomst.

29 RETRANSITIEPLAN

- 29.1 Tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer binnen 8 weken na aanvang van de Overeenkomst een gedetailleerd retransitieplan opstellen en aan de SVB beschikbaar te stellen. Daarin moet Opdrachtnemer alle noodzakelijke handelingen beschrijven van Opdrachtnemer en de SVB (en indien van toepassing, van derden die door een van de partijen zijn ingeschakeld) voor een overgang van (delen van) de Prestatie of een soortgelijke prestatie (incl. de Data) naar de SVB of een opvolgende Opdrachtnemer.
- 29.2 Tenzij in de Overeenkomst anders wordt overeengekomen, vindt alle medewerking van Opdrachtnemer die vereist of wenselijk is voor retransitie plaats op kosten van de SVB. Opdrachtnemer zal alle daarvoor geldende rollen, uurtarieven en ureninschattingen vooraf in het retransitieplan beschrijven. Het voorgaande geldt niet voor zover de Overeenkomst door de SVB ontbonden wordt als gevolg van wanprestatie of onrechtmatige daad van Opdrachtnemer; in dat geval draagt Opdrachtnemer de kosten.
- 29.3 Opdrachtnemer zal gedurende de Overeenkomst het retransitieplan periodiek en ten

minste tweemaal per 12 maanden evalueren en waar nodig actualiseren. De inhoud van en ev. wijzigingen op het retransitieplan dienen als vast onderwerp bij ieder overleg tussen partijen over informatiebeveiliging door de Opdrachtnemer besproken te worden.

30 OPSCHORTING

- 30.1 Opdrachtnemer zal zijn verplichtingen onder de Overeenkomst niet opschorten, tenzij de SVB in verzuim is met het betalen van een substantieel deel.

31 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 31.1 Voor zover noodzakelijk, verleent Opdrachtnemer een Gebruiksrecht aan de SVB met betrekking tot de Prestatie.
- 31.2 Onverminderd de in de Overeenkomst aan de SVB toegekende bevoegdheden, berusten de intellectuele eigendomsrechten op de Prestatie bij Opdrachtnemer, diens toe Opdrachtnemers of diens licentiegevers, behalve voor zover het de delen van de Prestatie betreft die specifiek ten behoeve van de SVB zijn ontwikkeld en in welk geval het bepaalde in dit artikel van toepassing is.
- 31.3 Opdrachtnemer doet jegens de SVB afstand van alle eventueel aan hem toekomende persoonlijkheidsrechten, in de maximale mate waarin de Auteurswet zodanige afstand toelaat. Opdrachtnemer garandeert voorts dat de aan zijn zijde betrokken werknemers en opdrachtnemers in de met deze werknemers gesloten arbeidsovereenkomsten resp. overeenkomsten van opdracht tegenover Opdrachtnemer afstand hebben gedaan van alle eventueel aan hen toekomende persoonlijkheidsrechten, in de maximale mate waarin de Auteurswet zodanige afstand toelaat.
- 31.4 Opdrachtnemer garandeert dat de Prestatie noch geheel, noch gedeeltelijk, inbreuk maakt op enig intellectueel eigendomsrecht of daaraan aanverwante rechten van derden.
- 31.5 De overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht aan de SVB en het Gebruiksrecht zullen bij ontbinding van de Overeenkomst geen voorwerp van ongedaanmaking vormen.

32 GEHEIMHOUDING

- 32.1 Iedere partij is verplicht alle Vertrouwelijke Informatie van de andere partij strikt vertrouwelijk te behandelen-

Om de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij te beschermen, treft iedere partij ten minste de volgende maatregelen:

- 32.1.1 personeel van een partij krijgt geen inzage in Vertrouwelijke Informatie van de andere partij, tenzij dat personeel ook gebonden is aan een redelijkerwijs vergelijkbare qua beschermingsomvang geheimhoudingsverplichting en het redelijkerwijs noodzakelijk is voor dat personeel voor de uitvoering van de Overeenkomst om inzage te krijgen in de Vertrouwelijke Informatie;
- 32.1.2 iedere partij gebruikt Vertrouwelijke Informatie niet voor doeleinden anders dan voor de uitvoering van de Overeenkomst;
- 32.1.3 iedere partij beschermt Vertrouwelijke Informatie van de ander in zijn bezit op dezelfde (of betere)

wijze als hij zijn eigen Vertrouwelijke Informatie beschermt;

32.2 De verplichtingen in artikel 32.1 AV-IAM gelden niet:

- 32.2.1 voor zover de andere partij daarvoor schriftelijke toestemming heeft verleend;
 - 32.2.2 voor zover noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting, een bevel van een bevoegde en bij wet aangewezen toezichthouder, of een uitspraak van de rechter;
 - 32.2.3 voor zover de Vertrouwelijke Informatie al op andere wijze dan door een inbreuk op artikel 32.1 aan het publiek bekend is geworden;
 - 32.2.4 voor zover de Vertrouwelijke Informatie al voorafgaand aan de bekendmaking daarvan in het bezit van de ontvangende partij was. Het bestaan van deze omstandigheid kan uitsluitend met schriftelijke middelen bewezen worden;
 - 32.2.5 voor het delen van Vertrouwelijke Informatie met professionele adviseurs (bv. advocaten, fiscalisten, en accountants) voor zover noodzakelijk voor de beoordeling van, en het adviseren over, de Overeenkomst en de gevolgen daarvan. De partij die besluit Vertrouwelijke Informatie deelt met de hiervoor genoemde professionele adviseurs is verplicht om te zorgen dat deze gebonden zijn aan wezenlijk dezelfde geheimhoudingsverplichting.
- 32.3 Indien een partij in verzuim is met zijn verplichtingen beschreven in artikel 32.1 en artikel 0, is die partij aan de andere partij een boete van EUR 15.000,- per gebeurtenis (met een maximum per jaar van EUR 45.000) verschuldigd onverminderd het recht van die andere partij om onder meer schadevergoeding of nakoming te vorderen. Eventueel betaalde boetes worden in mindering gebracht op een later toegewezen veroordeling tot schadevergoeding met betrekking tot dezelfde gebeurtenis.

33 PUBLICITEIT

- 33.1 Alle publieke aankondigingen door Opdrachtnemer met betrekking tot de totstandkoming, uitvoering of beëindiging van deze Overeenkomst, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, reclamemateriaal, medewerking aan interviews, en persberichten, worden voorafgaand aan publicatie – ongeacht het medium - ter goedkeuring voorgelegd aan de SVB. De SVB mag aan die goedkeuring bepaalde voorwaarden verbinden. Deze verplichting heeft geen betrekking op aankondigingen die uitsluitend bestemd zijn voor de interne distributie door partijen of op bekendmakingen die op grond van wettelijke bepalingen, boekhoudregels of voorschriften van toezichthouders vereist zijn.
- 33.2 Voor zover de SVB medewerking heeft verleend aan een 'testimonial' of andere voor Opdrachtnemer positieve, publieke verklaring door de SVB, zal Opdrachtnemer deze prompt op eerste verzoek van de SVB (laten) verwijderen na beëindiging van de Overeenkomst.

34 SOCIAL RETURN

- 34.1 Opdrachtnemer verklaart hierbij uitdrukkelijk kennis te hebben genomen van de Social Return verplichting zoals opgenomen in de Overeenkomst en de SVB Handleiding Social Return, en zal hieraan invulling geven bij de uitvoering van deze Overeenkomst.

35 BELANGENVERSTRENGELING

- 35.1 Partijen bieden elkaar noch derden aan – noch vragen zij, accepteren zij of krijgen zij van elkaar of derden, voor henzelf of enige andere partij – enige schenking, beloning, compensatie of (ander) voordeel van welke aard ook, dat uitgelegd kan worden als een onwettige praktijk. De SVB kan de Overeenkomst bij het constateren van een dergelijke praktijk geheel of gedeeltelijk ontbinden zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden en onverminderd enig recht van de SVB op schadevergoeding.
- 35.2 Indien blijkt dat personeel van Opdrachtnemer een al dan niet betaalde nevenfunctie bij de SVB vervult of ten tijde van de onderhandelingen over de totstandkoming van de Overeenkomst heeft vervuld, zonder dat de SVB daarover vóór het sluiten van de Overeenkomst door Opdrachtnemer is ingelicht, kan de SVB de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden en onverminderd enig recht van de SVB op schadevergoeding.

36 OVERDRACHT VAN OVEREENKOMST

- 36.1 De SVB heeft het recht deze Overeenkomst (waaronder het Gebruiksrecht), geheel of gedeeltelijk, onder gelijkblijvende voorwaarden, met voorafgaande toestemming en medewerking van Opdrachtnemer, over te dragen, tenzij de overnemende derde partij redelijkerwijs niet in staat is om de betalingsverplichting van de SVB na te komen. De SVB zal Opdrachtnemer van een dergelijke overdracht onverwijld schriftelijk in kennis stellen.
- 36.2 Opdrachtnemer is niet gerechtigd deze Overeenkomst over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de SVB. De SVB zal die toestemming niet onthouden indien Opdrachtnemer de Overeenkomst wil overdragen in verband met de verkoop van een substantieel van zijn bedrijfsactiviteiten, de overnemende derde-partij redelijkerwijs in staat is om de verplichtingen van Opdrachtnemer na te komen op gelijke of betere wijze en dit past binnen de Aanbestedingswet. Opdrachtnemer zal de SVB onverwijld, maar ten minste 6 maanden voorafgaand aan een eventuele overdracht, schriftelijk op de hoogte stellen van een dergelijk voornemen en de SVB zal binnen 60 dagen na ontvangst van de kennisgeving bevestigen of hij goedkeuring verleent of niet. De SVB is gerechtigd gedurende die periode nader bewijs te vragen van Opdrachtnemer en Opdrachtnemer zal dergelijke verzoeken inwilligen.

37 UITBESTEDING AAN DERDEN

- 37.1 Tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst, is het Opdrachtnemer alleen toegestaan om onderaannemers of andere derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst na schriftelijke toestemming van de SVB. mits die derde partij redelijkerwijs in staat is om alle relevante verplichtingen op gelijke wijze of beter dan Opdrachtnemer uit te voeren. Indien Opdrachtnemer dat wenst te doen, zal hij de SVB daarvan ten minste 6 maanden op voorhand schriftelijk daarvan op de hoogte stellen en de SVB de gelegenheid heeft geven tot bezwaar tegen de identiteit van de derde-partij. Indien de SVB bezwaar maakt tegen het inschakelen daarvan zal Opdrachtnemer zich inspannen om te voorzien in

een geschikt alternatief tegen gelijkblijvende voorwaarden. Voor zover er geen geschikt alternatief beschikbaar is en Opdrachtnemer de derde-partij toch wenst in te zetten voor de uitvoering van (een deel van) de Overeenkomst, is de SVB gerechtigd om de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan voor Opdrachtnemer.

- 37.2 Voor zover Opdrachtnemer bij aanvang van de Overeenkomst schriftelijk kenbaar heeft gemaakt specifieke derden in te zullen schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst, wordt de SVB geacht geen bezwaar te hebben tegen de inzet daarvan.
- 37.3 Ongeacht of er toestemming is verleend door de SVB aan Opdrachtnemer om derden in te schakelen, blijft Opdrachtnemer aansprakelijk voor het handelen en nalaten van die derden als ware het zijn eigen handelen en nalaten. Opdrachtnemer garandeert dat alle derden aan wie hij delen van de Overeenkomst uitbesteedt Opdrachtnemer in staat stellen te voldoen aan de eisen van de Overeenkomst en de SVB in staat stellen om haar rechten onder de Overeenkomst uit te blijven oefenen (bv. met betrekking tot het Gebruiksrecht, geheimhouding, auditmogelijkheden, etc.).

38 RECHTSKEUZE EN BEVOEGDE RECHTER

- 38.1 Op de Overeenkomst en alle handelingen van partijen die daarmee samenhangen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens koopverdrag 1980 (CISG) is uitgesloten.
- 38.2 Ieder geschil tussen partijen met betrekking tot de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst wordt bij uitsluiting voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.

HOOFDSTUK 2 – ONDERHOUD

De volgende in dit hoofdstuk beschreven bepalingen zijn, in aanvulling op het hoofdstuk 'Algemene Bepalingen' uit deze AV-IAM, voor zover partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtnemer Onderhoud en opleiding-gerelateerde diensten zal leveren.

39 VERPLICHTINGEN VAN OPDRACHTNEMER

- 39.1 Opdrachtnemer zal de overeengekomen vormen van Onderhoud verrichten in overeenstemming met Good Industry Practice en de overige afspraken tussen partijen op dit vlak.
- 39.2 Opdrachtnemer zal zorgen dat Onderhoud niet leidt tot een vermindering van functionaliteit of andersoortige kwaliteit van Programmatuur en Apparatuur.
- 39.3 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zal Opdrachtnemer Preventief Onderhoud, Correctief Onderhoud, Adaptief Onderhoud, Perfectief Onderhoud en Ondersteuning leveren. Opdrachtnemer zal de ev. kosten hiervan specificeren bij zijn aanbod en bij gebrek aan uitdrukkelijke specificatie worden deze kosten geacht te zijn verdisconteerd in het aanbod.

- 39.4 Tenzij dit bij aanvang van de Overeenkomst al is afgesproken, verklaart Opdrachtnemer zich hierbij bereid om op verzoek van de SVB opleidingen te verzorgen voor medewerkers van de SVB en door de SVB aangewezen derden over gebruik van de Programmatuur en/of Apparatuur. Opdrachtnemer zal de ev. kosten hiervan specificeren bij zijn aanbod.
- 39.5 Opdrachtnemer zal zorgen dat de SVB te allen tijde Gebreken kan melden bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal reageren op dergelijke meldingen, en Gebreken oplossen, naar gelang de prioriteit daarvan.
- 39.6 Voor zover achteraf blijkt dat een door de SVB gemeld Gebrek of andersoortige verstoring van Programmatuur of Apparatuur niet aan Opdrachtnemer toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd om de kosten van dergelijk herstel in rekening te brengen bij de SVB op basis van een marktconforme vergoeding. Gebreken die gedurende de garantieperiode geconstateerd worden, worden geacht toerekenbaar te zijn aan Opdrachtnemer.
- 39.7 Opdrachtnemer zal bij zijn aanbod duidelijk maken welke onderdelen van de Programmatuur en/of Apparatuur vallen onder zijn onderhoudsverplichtingen en welke onderdelen niet. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, heeft het te leveren Onderhoud betrekking op alle Standaardprogrammatuur, Derdenprogrammatuur, Maatwerkprogrammatuur en Apparatuur.

40 RAPPORTAGE EN VASTLEGGING

- 40.1 Opdrachtnemer rapporteert aan de SVB over het verloop van zijn werkzaamheden op de in de Overeenkomst bepaalde wijze. Hij geeft daarbij inzicht in het verloop en de stand van zijn werkzaamheden, het bestede aantal uren en andere voor de uitvoering daarvan relevante aspecten.
- 40.2 Partijen overleggen zo vaak als een van hen dat nodig oordeelt over de voortgang van de werkzaamheden.
- 40.3 Opdrachtnemer zorgt voor een adequate en controleerbare vastlegging van geconstateerde en herstelde Gebreken en andersoortige verstoringen van Programmatuur en Apparatuur.

41 TIJDSTIP VAN ONDERHOUD

- 41.1 Opdrachtnemer zal Onderhoud verrichten op het in onderling overleg bepaalde moment. Voor zover partijen daar geen andere afspraken over hebben gemaakt (bv. in een service level agreement), geldt het volgende:
- 41.1.1 Opdrachtnemer zal zich inspannen om negatieve gevolgen van Onderhoud op de bedrijfsvoering van de SVB te beperken;
- 41.1.2 Opdrachtnemer zal Onderhoud aan Programmatuur en Apparatuur in een productieomgeving zoveel mogelijk buiten reguliere werktijden plegen; en
- 41.1.3 Opdrachtnemer is beschikbaar voor Ondersteuning op kalenderdagen van 08:00u tot 17:00u CET en met uitzondering van weekenden en feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene Termijnenwet.

42 SERVICE LEVEL AGREEMENT

- 42.1 Opdrachtnemer zal de voor de Programmatuur en Apparatuur geldende service levels specificeren bij zijn aanbod. Deze service levels zullen door Opdrachtnemer worden gerealiseerd.
- 42.2 Voor zover bij aanvang van de Overeenkomst daar nog geen onderdeel van, verklaart Opdrachtnemer zich hierbij bereid om op verzoek van de SVB een Service Level Agreement aan te gaan.
- 42.3 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen laten service credits of kortingen die door Opdrachtnemer worden aangeboden naar aanleiding van een inbreuk op de service levels de overige rechtsmiddelen van de SVB onverlet, waaronder het recht om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen. Het bepaalde in artikel 18.5 is hier van toepassing.

43 VERSIEBELEID

- 43.1 Opdrachtnemer zorgt voor een consistent versiebeleid van Programmatuur.

44 ONDERHOUD DOOR DERDEN

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

45 WIJZIGINGSPROCES

- 45.1 Voor het uitvoeren van Onderhoud hanteert Opdrachtnemer, en heeft Opdrachtnemer beschikbaar, een wijzigingsproces ("change management") waarbij de nadruk ligt op het voorkomen van beveiligingsincidenten, storingen en onderbrekingen tijdens het doorvoeren van Onderhoud. Opdrachtnemer draagt zorg voor vastlegging van alle wijzigingen.
- 45.2 Voordat een wijziging van Programmatuur of Apparatuur wordt doorgevoerd die mogelijk nadelige impact heeft voor de SVB stelt de Opdrachtnemer de impact van de wijziging vast door het uitvoeren van een impact analyse en legt het resultaat daarvan ter goedkeuring voor aan de SVB. In deze impact analyse wordt specifiek de impact op informatiebeveiliging meegenomen. Opdrachtnemer implementeert (eventueel) aanvullende maatregelen om mogelijke negatieve impact op informatiebeveiliging te minimaliseren.
