



# Dienstverleningsovereenkomst

De ondergetekenden,

Rijnvicus B.V., gevestigd aan de Distributieweg 10, 2404 CK, te Alphen aan den Rijn, KvK-nummer 28095297, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de Manager Bedrijfsvoering, B. van den Berg, hierna te noemen: Opdrachtgever

en

<naam Leverancier>, gevestigd aan [adres], KvK-nummer [...], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de <vertegenwoordigingsbevoegde functionaris>, hierna te noemen: Leverancier,

gezamenlijk te noemen: Partijen, ieder apart: Partij

Overwegende dat:

- Opdrachtgever op basis van de Europese aanbesteding met TenderNed referentie xxxxxx een Inschrijving heeft gevraagd in het kader van de overheidsopdracht tot uitbesteding van ICT-beheerdiensten;
- Leverancier daartoe op [datum] een definitieve Inschrijving heeft ingediend met kenmerk <kenmerk>;
- Opdrachtgever de onderhavige opdracht aan Leverancier heeft gegund en daartoe deze Dienstverleningsovereenkomst aangaat;
- Partijen hun contractuele relatie voor onbepaalde tijd wensen te regelen, waarbij Opdrachtgever een termijn van 36 maanden garandeert onder voorbehoud van een verzuim zijdens Leverancier;

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:



# Inhoud

1.	Onderwerp	4
2.	Vertegenwoordiging en overleg	5
3.	Voortgang werkzaamheden, rapportageplicht en schuldeisersverzuim	5
4.	Duur van de Dienstverleningsovereenkomst	6
5.	Wijzigingen	7
6.	Garantie	7
7.	ICT-beheerdiensten	8
8.	Beschikbaarheid	9
9.	Toegang tot data en autorisaties	10
10.	Eisen ten aanzien van de outillage en dienstverlening; controlerecht	10
11.	Versies	11
12.	Prijzen en tarieven	11
13.	Betaling	12
14.	(Intellectuele) eigendomsrechten	13
15.	Geheimhouding en beveiliging	14
16.	Verwerkersrelatie	15
17.	Projectdocumentatie	15
18.	Overdracht rechten en verplichtingen	16
19.	Exitbepalingen	16
20.	Geschillen en toepasselijk recht	17
21.	Algemeen	17
Bijlage A:	Begrippen	19
Bijlage B:	Nota van Inlichtingen	21
Bijlage C:	Inkoopvoorwaarden GIBIT2023	21
Bijlage D:	Offerteaanvraag	21
Bijlage E:	Dossier Financiële Afspraken	21
Bijlage F:	Service Level Agreement	22
Bijlage G:	Offerte	22

<b>Bijlage H:</b>	<b>Gedragsscode Re-transitie</b>	<b>22</b>
<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>22</b>
<b>2.</b>	<b>Doelstellingen van de Gedragsscode Re-transitie</b>	<b>23</b>
<b>3.</b>	<b>Uitgangspunten van de Gedragsscode Re-transitie</b>	<b>23</b>
<b>Bijlage I:</b>	<b>Re-Transitieplan</b>	<b>27</b>

## 1. ONDERWERP

- 1.1 In deze Dienstverleningsovereenkomst en de in artikel 1.3 genoemde Bijlagen worden begrippen met een hoofdletter aangeduid. Deze begrippen zijn in Bijlage A en in de in artikel 1.3 genoemde Bijlagen gedefinieerd.
- 1.2 Opdrachtgever geeft hierbij opdracht aan Leverancier tot het leveren van de ICT Prestatie met inachtneming van het bepaalde in deze Dienstverleningsovereenkomst, welke opdracht Leverancier hierbij aanvaardt. De ICT-beheerdiensten op basis van de Service Level Agreement vangen aan na Acceptatie door Opdrachtgever van (het overeengekomen deel van) het projectmatig uit te voeren onderdeel van de ICT Prestatie en eindigen van rechtswege met het eindigen van deze Dienstverleningsovereenkomst. Als tegenprestatie voor de ICT Prestatie betaalt Opdrachtgever de overeengekomen vergoeding(en), met de DFA als basis.
- 1.3 De navolgende bescheiden maken deel uit van de Dienstverleningsovereenkomst. Voor zover deze bescheiden met elkaar in tegenspraak zijn geldt de navolgende rangorde, waarbij het eerder genoemde document prevaleert boven het later genoemde:
- » het lichaam van deze Dienstverleningsovereenkomst
  - » Begrippen (Bijlage A)
  - » de Nota van Inlichtingen (Bijlage B)
  - » de Inkoopvoorwaarden GIBIT2023 (Bijlage C);
  - » de Offerteaanvraag (Bijlage D)
  - » het Dossier Financiële Afspraken (DFA, Bijlage E)
  - » de Service Level Agreement (SLA, Bijlage F)
  - » de door Leverancier in het kader van de Europese Aanbesteding uitgebrachte Offerte, met inbegrip van alle bijbehorende bijlagen (Bijlage G)
  - » Gedragscode Re-transitie (Bijlage H)
  - » Re-transitieplan (Bijlage I)
- 1.4 Partijen hebben voor de duur van de Dienstverleningsovereenkomst tarieven vastgesteld (als basis) voor een aantal te onderscheiden categorieën diensten van de ICT Prestatie. Deze categorieën en de daarbij afgesproken tarieven zijn Bijlage E (DFA) vastgelegd.
- 1.5 De ICT Prestatie zal door Opdrachtgever worden onderworpen aan de acceptatieprocedure als beschreven in artikel 9 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2023. De kosten van de acceptatieprocedure die samenhangen met de medewerking van Leverancier zijn bij de door Leverancier begrote vergoeding inbegrepen. Opdrachtgever kan de uitvoering van de goedkeuringsprocedure en de verslaglegging hierover opdragen voor zijn rekening aan een van Leverancier onafhankelijke partij. Indien de conclusie van deze eindrapportage leidt tot afwijzing van de ICT Prestatie is Leverancier al dan niet na wijziging van de ICT Prestatie gerechtigd second opinion te vragen van een onafhankelijke derde partij. De kosten van deze second opinion komen voor rekening van Leverancier, tenzij op basis van

deze second opinion blijkt dat de betreffende ICT Prestatie ten onrechte door Opdrachtgever is afgewezen.

- 1.6 Leverancier zal voldoende gekwalificeerd Personeel beschikbaar (doen) houden om deze Dienstverleningsovereenkomst te kunnen uitvoeren. Leverancier zal werken met eigen personeel, dan wel personeel van Subcontractors onder handhaving van de volledige verantwoordelijkheid van de Leverancier.
- 1.7 Leverancier heeft zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van de doelstellingen, uitgangspunten en kaders van Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige Dienstverleningsovereenkomst, zoals verwoord in de Aanbestedingsdocumenten. Opdrachtgever heeft Leverancier daartoe middels de Aanbestedingsdocumenten van voldoende en correcte informatie voorzien, en zal Leverancier de verdere noodzakelijke informatie verstrekken, voor zover die informatie bij Opdrachtgever beschikbaar is. De verantwoordelijkheid voor het door Leverancier verkrijgen en onderhouden van kennis met betrekking tot de ICT-infrastructuur ligt bij Leverancier.
- 1.8 Ter zake van de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst worden door Partijen steeds de in het Transitieplan genoemde functieprofielen/rollen ingezet, met, in het geval van Personeel van Leverancier, de werkzaamheden waarvoor zij worden ingezet.

## 2. VERTEGENWOORDIGING EN OVERLEG

- 2.1 Beide Partijen wijzen contactpersonen aan, die de contacten over de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst zullen onderhouden.
- 2.2 Partijen stellen de frequentie, hoedanigheid en inhoud van overleg tussen de contactpersonen vast en leggen de afspraak hieromtrent schriftelijk vast. In dit overleg komt in ieder geval de kwalitatieve en kwantitatieve uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst aan de orde. Afspraken, die in dit overleg bevoegdelyk en overeenkomstig het bepaalde in artikel 21.3 zijn gemaakt, gelden als aanvulling of wijziging van deze Dienstverleningsovereenkomst.
- 2.3 Indien Opdrachtgever zulks wenselijk acht zal Leverancier hem in contact brengen met andere opdrachtgevers van Leverancier waarvoor Leverancier vergelijkbare dienstverlening uitvoert. Het contact wordt gelegd met het oog op uitwisseling van ervaring ten aanzien van geleverde ICT Prestatie.

## 3. VOORTGANG WERKZAAMHEDEN, RAPPORTAGEPLICHT EN SCHULDEISERSVERZUIM

- 3.1 Leverancier is verantwoordelijk voor de continuïteit en de voortgang van de overeengekomen werkzaamheden in het kader van de Dienstverleningsovereenkomst. Opdrachtgever heeft de uitdrukkelijke verplichting voorwaarden te scheppen die Leverancier in staat stellen aan zijn verplichtingen op

basis van de Dienstverleningsovereenkomst te voldoen. Opdrachtgever zal daartoe onder meer voldoende gekwalificeerd personeel en materiaal beschikbaar stellen en houden. De projectleider van Leverancier zal omtrent de voortgang rapporteren aan de aangewezen functionaris van Opdrachtgever. Het Personeel van Leverancier is verplicht, zulks onder verantwoordelijkheid van de projectleider van Leverancier, de aangewezen functionaris van Opdrachtgever alle door hem gewenste inlichtingen te verstrekken. Indien de voortgang van enige werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden zal Leverancier hiervan per omgaande schriftelijk aan Opdrachtgever melding maken en daarbij aangeven de oorzaak van de vertraging, alsmede de door Leverancier voorgestelde maatregelen om de dreigende vertraging te voorkomen, ongedaan te maken, of zo veel mogelijk te beperken. Tevens zullen de impact op de organisatie in termijn van vertraging, personeel, etc. van deze vertraging in de rapportage worden vermeld, waarbij uitdrukkelijk is bepaald dat het risico ter zake van (inzet)planningen aan de zijde van Leverancier voor risico van Leverancier berust.

- 3.2 Geen der Partijen kan aanspraak maken op nakoming van een overeengekomen datum van Oplevering voor de dagen dat de overschrijding het gevolg is van overmacht en/of een tevoren overeengekomen termijnverlenging, bijvoorbeeld in het kader van het verstrekken van een meerwerkopdracht.
- 3.3 Als de niet nakoming van enige verplichting door een Partij redelijkerwijs kan worden toegerekend aan het in gebreke blijven van de andere Partij, dan kan die Partij geen aanspraak maken op nakoming van de betreffende verplichting, een overeengekomen (op)leveringsdatum, c.q. het verbeurd raken van een eventueel daaraan gerelateerde boete daarbij begrepen, c.q. aanspraak maken op schadevergoeding.

## 4. DUUR VAN DE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

- 4.1 Deze Dienstverleningsovereenkomst heeft een onbepaalde looptijd, waarbij Opdrachtgever, onder voorbehoud van een verzuim zijdens Leverancier, een looptijd van 36 maanden garandeert. De ingangsdatum is 11 april 2025. Na afloop van deze periode van drie bestaat er voor Opdrachtgever gedurende een periode van twee jaar een eenzijdig recht de Dienstverleningsovereenkomst door opzegging te beëindigen. Na afloop van deze twee jaar bestaat er voor beide Partijen het recht de Dienstverleningsovereenkomst door opzegging te beëindigen. De Partij die wenst op te zeggen neemt hiervoor een termijn van twaalf maanden in acht.
- 4.2 Indien de Dienstverleningsovereenkomst eindigt hebben Partijen geen verplichtingen meer jegens elkaar. Dat wil onder meer zeggen dat alle investeringen die door Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever zijn gedaan, geacht worden volledig gedekt te zijn. Opdrachtgever aanvaardt derhalve na expiratie geen eindafrekening voor in het kader van de

Dienstverleningsovereenkomst gedane investeringen, met uitzondering van hetgeen in artikel 19 is bepaald.

- 4.3 De werkzaamheden worden aangevangen op de in het Transitieplan gestelde datum. De SLA eindigt van rechtswege als gevolg van het eindigen van deze Dienstverleningsovereenkomst.

## 5. WIJZIGINGEN

- 5.1 Opdrachtgever is gerechtigd de aard en omvang van de door Leverancier op grond van deze Dienstverleningsovereenkomst te verrichten werkzaamheden, in redelijkheid, en uitsluitend binnen de grenzen van hoofdstuk 2.5 van de Aanbestedingswet, te wijzigen. Door Leverancier aangeboden en door Opdrachtgever afgenomen kansen kwalificeren als een herzieningsclausule in de zin van hoofdstuk 2.5 van de Aanbestedingswet.
- 5.2 Leverancier specificeert binnen een in onderling overleg te bepalen periode na ontvangst van een dergelijke wijzigingsinstructie schriftelijk welke kwantitatieve en kwalitatieve consequenties de wijziging heeft met betrekking tot in te zetten Personeelsleden, de te verwachten uitbreiding c.q. vermindering van de te besteden uren per Personeelslid, de prijs, planning en oplevering van de ICT-Prestatie.
- 5.3 Wijzigingen van deze Dienstverleningsovereenkomst gelden vanaf het moment van schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever. Een overeengekomen wijziging wordt als addendum aan deze Dienstverleningsovereenkomst toegevoegd.

## 6. GARANTIE

- 6.1 Leverancier garandeert gedurende de looptijd van deze Dienstverleningsovereenkomst dat:
- » de ICT Prestatie geschikt is en blijft voor de in artikel 1.7 genoemde doelstellingen, uitgangspunten en kaders (het Overeengekomen gebruik) als aangeduid in de Aanbestedingsdocumenten;
  - » de door of namens haar op grond van deze Dienstverleningsovereenkomst te verrichten ICT Prestatie op vakbekwame wijze zal worden uitgevoerd;
  - » voor de duur van deze Dienstverleningsovereenkomst zijn Personeel voldoet en zal blijven voldoen aan de overeengekomen kwaliteiten en eisen ten aanzien van opleiding, deskundigheid, ervaring en beveiliging.
- 6.2 Leverancier spant zich in relatie tot de SLA maximaal in de overeengekomen Beschikbaarheid en overige Service Levels te behalen.
- 6.3 Leverancier garandeert dat hij een adequaat monitoring- en accounting systeem heeft geïmplementeerd, teneinde aan zijn verplichtingen uit deze Dienstverleningsovereenkomst ten aanzien van kwaliteitsbewaking en kostenberekening te kunnen voldoen, alsmede dat hij ook overigens op zodanige wijze door hem geleverde diensten bewaakt, dat hij de in de SLA vastgelegde Service Levels kan waarborgen.

- 6.4 Leverancier garandeert dat hij zodanige maatregelen heeft geïmplementeerd dat niet geautoriseerde toegang tot de ICT-omgeving, Applicaties en de Basisprogrammatuur optimaal voorkomen wordt c.q. dat voorkomen wordt dat niet geautoriseerde derden data kunnen wijzigen en/of de integriteit van de gegevens aantasten.
- 6.5 Leverancier garandeert eenduidig opdrachtnemerschap. Dit brengt onder meer de verplichting voor Leverancier mee om met Opdrachtgever overeengekomen Service Levels zodanig in de keten bij eventuele Subcontractors of andere toeleveranciers te borgen dat de ICT Prestatie overeenkomstig de tussen Partijen overeengekomen Service Levels en op eenduidige wijze kan worden geleverd. Leverancier kan zich voor wat betreft de performance van zijn Subcontractors en/of andere toeleveranciers, het tijdig beschikbaar stellen en houden van voldoende gekwalificeerd personeel daarbij begrepen, niet beroepen op overmacht, tenzij de betreffende Subcontractor zich op overmacht kan beroepen.
- 6.6 Opdrachtgever kan aan de in dit artikel genoemde garantiebepalingen geen aanspraken ontleen, indien Opdrachtgever zelfstandig wijzigingen in de Basisprogrammatuur of ICT-omgeving heeft aangebracht en Leverancier aannemelijk maakt dat die wijzigingen de oorzaak zijn van een fout. Leverancier is niet gehouden tot nakoming van garantieverplichtingen indien fouten veroorzaakt zijn door van buiten af inwerkende oorzaken die aan Opdrachtgever moeten worden toegerekend, dan wel door onoordeelkundig of onzorgvuldig gebruik en/of beheer door Opdrachtgever. Leverancier voert, op verzoek van Opdrachtgever, in deze gevallen herstelwerkzaamheden uit voor rekening van Opdrachtgever tegen de geldende tarieven van Leverancier.
- 6.7 Leverancier zal ten behoeve van en gedurende de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst een systeem van kwaliteitsbeheersing opzetten, onderhouden en toepassen. Alle in dit artikel genoemde kwaliteitseisen zijn mutatis mutandis van toepassing op onderaannemers/toeleveranciers en dienen onverkort aan hen te worden doorgegeven.

## 7. ICT-BEHEERDIENSTEN

- 7.1 De uitvoering van de ICT-beheerdiensten neemt een aanvang na Acceptatie en wordt uitgevoerd op basis van de tussen Partijen overeengekomen SLA.
- 7.2 Het is Leverancier niet toegestaan voor de levering van ICT-beheerdiensten te verwijzen naar zijn algemene voorwaarden of die van derden. Voor de levering van ICT-beheerdiensten gelden uitsluitend de bepalingen van deze Dienstverleningsovereenkomst en de SLA. Indien de Leverancier (gedeeltelijk) gebruik maakt van Basisprogrammatuur, dan zullen de desbetreffende licentie bepalingen van derden van toepassing zijn voor zover deze niet strijdig zijn met de bepalingen van deze Dienstverleningsovereenkomst.
- 7.3 Leverancier zal zorgdragen voor alle noodzakelijk onderhoud aan de ICT-Infrastructuur die hij op basis van deze Dienstverleningsovereenkomst ten behoeve van Opdrachtgever inzet, teneinde te voldoen aan de SLA.



- 7.4 Leverancier zal gedurende de gehele looptijd van deze Dienstverleningsovereenkomst ten behoeve van Opdrachtgever een service desk in stand houden.
- 7.5 De service desk en de ICT-beheerdiensten zullen voldoen aan de eisen als gesteld in de SLA. Indien zich een Gebrek voordoet, geldt hetgeen in de SLA is bepaald omtrent prioriteiten, noodmaatregelen en Service Levels.
- 7.6 Herstelwerkzaamheden zullen zo veel als mogelijk ononderbroken worden uitgevoerd. Indien sprake is van onderbrekingen van de werkzaamheden, zal Leverancier Opdrachtgever hiervan terstond in kennis stellen onder vermelding van de dwingende reden.
- 7.7 Indien Leverancier van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op herstel van Gebreken omdat deze volgens Leverancier niet behoren tot de in deze Dienstverleningsovereenkomst gegarandeerde eigenschappen dan wel is terug te voeren op voor risico van Opdrachtgever komende oorzaken, rust de bewijslast ter zake op Leverancier. Indien Leverancier aantoonbaar dat hij niet gehouden is tot herstel, zal hij desondanks een oplossing zoeken voor de geconstateerde Gebreken. De Gebreken die hij in dit kader herstelt worden niet meegerekend in een overeengekomen Beschikbaarheid. In beginsel komen alsdan de kosten van herstel voor rekening van de Opdrachtgever, tenzij herstel in redelijkheid tot de gebruikelijke activiteiten in het kader van de ICT-beheerdiensten kan worden gerekend.
- 7.8 Leverancier is verplicht om zich proactief te laten informeren door rechthebbenden van Basisprogrammatuur omtrent voorgenomen wijzigingen c.q. aanpassingen, onder meer in relatie tot verbeterde en nieuwe versies. Leverancier onderhoudt tevens een relatie met bedoelde rechthebbenden met het oog op het ontwikkelen en onderhouden van kennis, op zodanige wijze dat zijn Personeel de ICT-beheerdiensten adequaat kan uitvoeren. Leverancier draagt tevens zorg voor toegang voor zijn Personeel tot de derde en/of vierde lijns ondersteuning bij de betreffende rechthebbenden.

## 8. BESCHIKBAARHEID

- 8.1 De gedefinieerde Beschikbaarheid van de ICT-Omgeving bedraagt 99,9% en wordt berekend over een voortschrijdende periode van drie maanden.
- 8.2 De Beschikbaarheid is een (in de tijd) voortschrijdend gemiddelde, dat wordt gemeten over de drie meest recente maanden, gedurende 7\*24 uur. Dit gemiddelde wordt uitgedrukt als een percentage. De Beschikbaarheid van functionaliteit betreft de bereikbaarheid en de performance van de ICT-Omgeving. De Beschikbaarheid wordt als volgt berekend:

$$\%Beschikbaarheid = \frac{(driemaandelijke\_periode - Storingstijd)}{(driemaandelijke\_periode)} * 100$$

Voorbeeld:

kwartaal			kwartaal			kwartaal			Kwartaal		
99%	97%	96%									
	97%	96%	99%								
		96%	99%	99%							
			99%	99%	98%						
----->											
jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
			97,3%	98%	98,6%						

## 9. TOEGANG TOT DATA EN AUTORISATIES

- 9.1 Partijen stellen elkaar gedurende de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst in staat om te allen tijde toegang te krijgen tot de met de door de betreffende Partij beheerde ICT-Omgeving ten behoeve van de andere Partij verwerkte Gegevens, alsmede de daarbij ingestelde (instellingen met betrekking tot) autorisaties.
- 9.2 Een Partij kan aan de in het vorige lid beschreven verplichting onder meer voldoen door: i) aan de andere Partij Koppelingen ter beschikking te stellen en de daarbij horende documentatie, teneinde de andere Partij in staat te stellen de gegevens / autorisaties middels de Koppelingen op te vragen; ii) aan de andere Partij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving te geven van de aan de ICT-componenten ten grondslag liggende datamodellen, teneinde deze andere Partij in staat te stellen de Gegevens zelf te ontsluiten.
- 9.3 Indien en voor zover door het verlenen van toegang tot de opgeslagen Gegevens een bepaalde beveiliging (waaronder begrepen autorisaties) wordt omzeild, zullen Partijen elkaar daarover informeren en uitdrukkelijk waarschuwen.
- 9.4 De verkrijgende Partij is aansprakelijk voor het gebruik van de op grond van artikel 9 verkregen Gegevens. Partijen vrijwaren elkaar voor eventuele aanspraken van derden die uit dit gebruik voortvloeien.

## 10. EISEN TEN AANZIEN VAN DE OUTILLAGE EN DIENSTVERLENING; CONTROLERECHT

- 10.1 Voor zover de ICT-beheerdiensten vanuit een locatie van Leverancier of diens Subcontractor worden verricht is Leverancier verplicht deze locatie goed te (doen) outilleren voor het verrichten van de ICT-beheerdiensten op basis van deze Dienstverleningsovereenkomst c.q. de SLA, onverkort het gestelde hieromtrent in de Aanbestedingsdocumenten.
- 10.2 Opdrachtgever is gerechtigd een kwaliteitstoetsing, alsmede ten aanzien van de betrouwbaarheid, vertrouwelijkheid, integriteit, continuïteit, effectiviteit en efficiency ten aanzien van de dienstverlening die op basis van deze Dienstverleningsovereenkomst c.q. SLA door Leverancier wordt uitgevoerd, door een onafhankelijke derde voor rekening van Opdrachtgever te laten uitvoeren.

Inhoud en diepgang van deze toetsing wordt telkens door Opdrachtgever nader bepaald, waarbij scope en normenstelsel afgebakend zijn door deze Dienstverleningsovereenkomst en SLA. Opdrachtgever stelt Leverancier tijdig schriftelijk op de hoogte van een dergelijke voorgenomen toetsing.

- 10.3 Leverancier verklaart zich bereid c.q. ziet er op toe dat zijn Subcontractor zich bereid verklaart, mee te werken aan een dergelijke door een onafhankelijke derde uit te voeren toetsing, en de door de derde aangegeven aanbevelingen ter verbetering, voor zover redelijkerwijs mogelijk, uit te voeren. De kosten voor uitvoering van maatregelen ter verbetering komen voor risico en rekening van Leverancier, tenzij hij aantoont dat deze kosten redelijkerwijs niet voor zijn rekening kunnen komen, in welk geval de kosten door Opdrachtgever zullen worden gedragen.

## 11. VERSIES

- 11.1 Leverancier is verplicht zich maximaal in te spannen om Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen één maand nadat de betreffende derde-rechthebbende de Leverancier hiervan op de hoogte heeft gesteld, schriftelijk te informeren over het voornemen tot beëindigen van de productie van en/of de mogelijkheid tot het verrichten van (applicatie-)beheer op (onderdelen van) de Basisprogrammatuur conform de Service Levels zoals in de SLA is bepaald. Leverancier heeft daartoe een onderzoeksplicht.
- 11.2 Opdrachtgever heeft het recht, maar niet de plicht om de (onderdelen van de) Basisprogrammatuur telkens naar een nieuwe versie te (doen) migreren. Het voorgaande is alleen van toepassing als de betrokken derde / fabrikant de benodigde ondersteuning levert. Indien dit niet het geval is treden Partijen in overleg om een praktische oplossing te realiseren.

## 12. PRIJZEN EN TARIEVEN

- 12.1 De grondslag voor prijzen en tarieven van alle door Leverancier te verrichten werkzaamheden ter zake van de ICT-Prestatie zijn vastgelegd in het DFA. De grondslag heeft betrekking op alle door Leverancier in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst te verrichten prestaties. Leverancier is verplicht om ter zake van prijsstelling maximale transparantie in de richting van Opdrachtgever te hanteren.
- 12.2 Indien door onvoorziene additionele wensen van Opdrachtgever de prestaties welke Leverancier op grond van deze Dienstverleningsovereenkomst moet leveren aantoonbaar worden verzwaard, c.q. uitgebreid, is er sprake van meerwerk welke voor vergoeding in aanmerking komt.
- 12.3 Indien Leverancier meent dat van meerwerk sprake zal zijn, zal hij daarvan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval uiterlijk zeven kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden, schriftelijk melding maken aan Opdrachtgever. Meerwerk

- kan uitsluitend worden uitgevoerd nadat Opdrachtgever hiertoe uitdrukkelijk schriftelijk opdracht heeft verstrekt (de 'meerwerkopdracht').
- 12.4 Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden, die Leverancier redelijkerwijs bij het sluiten van deze Dienstverleningsovereenkomst had kunnen of moeten voorzien.
- 12.5 Bij de door Opdrachtgever te betalen vergoeding zijn de kosten van verzekering, fysieke en logische beveiliging, reis- en verblijfskosten van Personeel van Leverancier, een en ander voor zover deze niet separaat in het DFA zijn vermeld, begrepen. De grondslagen voor de jaarlijks te betalen bedragen voor het verrichten van de ICT-beheerdiensten kunnen tot 31.12.2026 niet worden verhoogd.
- 12.6 Alle prijzen en tarieven zijn steeds vastgesteld in Euro's exclusief het geldende percentage omzetbelasting.
- 12.7 De navolgende diensten zullen door Leverancier tot de laatste Acceptatie steeds kosteloos worden verleend, dat wil zeggen, zijn bij de inschrijvingsprijs begrepen: periodieke rapportages, periodiek overleg, inspecties, evaluaties, toekomstverkenningen, door Leverancier zelf verzorgde inspecties, deelname aan project- en stuurgroepen.

## 13. BETALING

- 13.1 De ICT-Prestatie mag worden gefactureerd op de wijze als in het DFA is bepaald. Met betrekking tot het verrichten van dienstverlening op basis van nacalculatie zal Leverancier maandelijks een factuur zenden, voorzien door het betreffende organisatiedeel goedgekeurde urenstaat.
- 13.2 Opdrachtgever betaalt de verschuldigde bedragen binnen 30 dagen na ontvangst van de betreffende factuur op de daartoe door Leverancier aangegeven bank /girorekening.
- 13.3 Meerwerk wordt door Leverancier eerst uitgevoerd nadat Opdrachtgever daartoe schriftelijk opdracht heeft gegeven en wordt na voltooiing van de meerwerkzaamheden apart gefactureerd. De aard en omvang van de verrichte meerwerkzaamheden worden uitdrukkelijk in de facturen vermeld en aan de hand van authentieke bescheiden gespecificeerd.
- 13.4 Indien er door Opdrachtgever betalingen worden gedaan in het kader van dienstverlening of het verstrekken van een gebruiksrecht vóórdat Acceptatie heeft plaatsgevonden dan geschiedt deze betaling steeds onder het voorbehoud van een Acceptatie.
- 13.5 Leverancier zendt facturen in enkelvoud aan Opdrachtgever toe onder vermelding van de schriftelijk aan hem kenbaar gemaakte gegevens.
- 13.6 De factuur wordt door Leverancier voorzien van datum, contractnummer, en andere door Opdrachtgever schriftelijk aan hem kenbaar gemaakte gegevens.
- 13.7 Opdrachtgever is in geval van twijfel aan de juistheid van een door Leverancier verzonden factuur gerechtigd door een in onderling overleg aan te wijzen accountant, als bedoeld in artikel 2:393, eerste lid van het Burgerlijk Wetboek, op inhoudelijke juistheid te doen controleren. Leverancier zal de betrokken accountant

inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze voor bovengenoemd oordeel redelijkerwijs nodig zal hebben. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uitbrengen. Opdrachtgever en Leverancier wijzen tevoren de personen aan die bevoegd zijn van het rapport kennis te nemen.

- 13.8 Opdrachtgever is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal Opdrachtgever uitsluitend gebruik maken indien bij Opdrachtgever redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur. Indien uit het accountantsonderzoek blijkt dat de factuur geheel juist was, is Leverancier gerechtigd om vanaf het verstrijken van de sub 13.2 bedoelde termijn aan Opdrachtgever een rentevergoeding in rekening te brengen, berekend op jaarbasis, gelijk aan de wettelijke rente, over het Leverancier nog toekomende doch achteraf kennelijk ten onrechte ingehouden bedrag. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Leverancier.
- 13.9 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 prestaties geeft Leverancier niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

## 14. (INTELLECTUELE) EIGENDOMSRECHTEN

- 14.1 De (intellectuele) eigendomsrechten met betrekking tot gezamenlijk opgestelde (functionele) en specifiek ten behoeve van Opdrachtgever opgestelde ontwerpen berusten bij Opdrachtgever. De (intellectuele) eigendomsrechten van Gegevens komen toe aan Opdrachtgever.
- 14.2 Onverminderd de in deze Dienstverleningsovereenkomst aan Leverancier toegekende bevoegdheden, berusten de (intellectuele) eigendomsrechten, welke ten aanzien van methoden en technieken c.q. werkwijzen kunnen worden uitgeoefend bij de partij waar de (intellectuele) eigendomsrechten reeds vóór de totstandkoming van deze Dienstverleningsovereenkomst berustten.
- 14.3 Partijen vrijwaren elkaar voor aanspraken van derden ter zake van (eventuele) inbreuk op (intellectuele) eigendomsrechten van die derden, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot know-how, ongeoorloofde mededinging e.d. daaronder begrepen. Deze vrijwaring geldt niet indien bedoelde aanspraken van derden betrekking hebben op diensten welke niet door een Partij in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst aan de andere Partij zijn geleverd of ter beschikking gesteld.

- 14.4 Partijen verplichten zich tot het, op hun eigen kosten, treffen van alle maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie bij de andere Partij en tot beperking van de door andere Partij te maken extra kosten en/of te lijden schade.
- 14.5 Leverancier verstrekt hierdoor aan Opdrachtgever, voor zover de standaard licentieregeling van de betreffende toeleverancier c.q. rechthebbenden niet in een permanent gebruiksrecht voorziet, voor de duur van de Dienstverleningsovereenkomst, een niet exclusieve en niet overdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot de te leveren Basisprogrammatuur en de daarbij horende Documentatie en materialen. Opdrachtgever gaat akkoord met de licentievoorwaarden die daaraan worden gesteld.
- 14.6 Het is Opdrachtgever toegestaan derden, waaronder de Gelieerde organisaties, gebruik van de ter beschikking te stellen Basisprogrammatuur te laten maken.

## 15. GEHEIMHOUDING EN BEVEILIGING

- 15.1 Onverminderd de in deze Dienstverleningsovereenkomst aan Opdrachtgever toegekende rechten, zullen Opdrachtgever en Leverancier strikte vertrouwelijkheid in acht nemen t.a.v. de informatie over elkaars organisatie, de werking van de ICT-Omgeving, de bestanden en applicaties. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij zal ieder der Partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet buiten het kader van hetgeen in deze Dienstverleningsovereenkomst is toegestaan aan derden ter beschikking stellen en aan zijn personeel en voor zover dit krachtens deze Dienstverleningsovereenkomst is toegestaan aan desbetreffende derden slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.
- 15.2 Partijen zullen hun personeel en eventueel door hen ingeschakelde derden verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.
- 15.3 De sub 15.1 en 15.2 beschreven verplichtingen blijven van kracht tot drie jaar na het eindigen van deze Dienstverleningsovereenkomst om welke reden dan ook.
- 15.4 Indien door één der partijen wordt gehandeld in strijd met deze bepaling verbeurt die partij, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, in elk van deze gevallen een dadelijk opeisbare, niet voor compensatie vatbare boete aan de andere partij van € 25.000,00 per gebeurtenis. Deze boete is forfaitair en vervangt het recht op aanvullende schadevergoeding.
- 15.5 Opdrachtgever is gerechtigd te vorderen dat van personeel dat door Leverancier bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst wordt ingezet vooraf verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd.
- 15.6 Leverancier maakt zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever in publicaties of reclame uitingen geen melding van deze Dienstverleningsovereenkomst.
- 15.7 Opdrachtgever is gerechtigd tot inzage in de informatiebeveiligingsvoorzieningen die Leverancier voert bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst en

mag hieraan passende eisen stellen, waaraan Leverancier onverwijld dient te voldoen.

## 16. VERWERKERSRELATIE

- 16.1 Voor zover Leverancier in het kader van de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, wordt Leverancier als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) aangemerkt.
- 16.2 Opdrachtgever stemt er reeds nu voor alsdan mee in dat Leverancier de verwerking van persoonsgegevens kan uitbesteden aan een derde (een zogenaamde 'sub-bewerker'), mits Leverancier: i) louter sub-bewerker betreft die afdoende garanties bieden met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de wet- en regelgeving voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkene is gewaarborgd; ii) de volledige aansprakelijkheid aanvaardt voor het handelen van de ingeschakelde sub-bewerker; iii) met deze sub-bewerker voorafgaand aan de uitbesteding een schriftelijke overeenkomst sluit, op grond waarvan: (1) alle verplichtingen die op grond van deze Dienstverleningsovereenkomst met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens op Leverancier rusten mede komen te rusten op deze sub-bewerker; (2) de betreffende sub-bewerker zich eveneens richt naar de instructies van Opdrachtgever.
- 16.3 Partijen zijn met het oog op de verwerking van persoonsgegevens een Verwerkersovereenkomst aangegaan waarin deze Dienstverleningsovereenkomst als 'Hoofdovereenkomst' wordt aangeduid.

## 17. PROJECTDOCUMENTATIE

- 17.1 Documentatie, die door Leverancier dient te worden opgeleverd, dient in de Nederlandse of Engelse taal en binnen dezelfde termijn als de termijn die geldt voor het opleveren van het overeengekomen deel van het ICT Prestatie te worden opgeleverd aan Opdrachtgever ter Acceptatie.
- 17.2 De Documentatie dient zodanig te zijn dat:
- » zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van het door Leverancier te op te leveren ICT Prestatie en de functies daarvan;
  - » beheerders van Opdrachtgever op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de aangeboden voorzieningen gebruik kunnen maken
- 17.3 Opdrachtgever is gerechtigd de Documentatie voor gebruik in de eigen organisatie gratis te reproduceren en te wijzigen, mits met instandhouding van aanduidingen van auteursrecht e.d., die op originele exemplaren zijn vermeld of met toevoegingen van die aanduidingen als door de Leverancier verlangd.
- 17.4 Leverancier draagt er zorg voor dat de door hem geleverde Documentatie zo spoedig mogelijk op zijn kosten wordt vervangen, gewijzigd of aangepast indien op

enig tijdstip tijdens het gebruik door Opdrachtgever van de ICT-Omgeving mocht blijken dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk of verouderd is.

## 18. OVERDRACHT RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Dienstverleningsovereenkomst zonder schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen. Deze toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd; de toestemming verlenende partij is echter gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden. Dochter- of zusterbedrijven van Leverancier worden als derde beschouwd.

## 19. EXITBEPALINGEN

- 19.1 Met het oog op een beëindiging van deze Dienstverleningsovereenkomst, respectievelijk van rechtswege op basis van het bepaalde in artikel 4.1, gelden voor Leverancier tot maximaal één jaar na beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst de volgende verplichtingen ter zake van een migratie naar een nieuwe dienstverlener:
- 19.2 Leverancier is verplicht actief mee te werken aan een succesvolle migratie van de door hem geleverde ICT Prestatie naar een nieuw geselecteerde dienstverlener en accepteert daartoe onder meer het projectmanagement van Opdrachtgever en/of nieuwe dienstverlener en volgt de daaruit voortvloeiende aanwijzingen op, voor zover dit in redelijkheid van Leverancier kan worden verlangd.
- 19.3 Leverancier stelt in afstemming met Opdrachtgever een Re-transitieplan op dat uiterlijk per 1 januari 2026 als Bijlage I aan deze Dienstverleningsovereenkomst zal worden toegevoegd en waarbij het gestelde van Bijlage H (Gedragscode Re-transitie) in acht zal worden genomen. Leverancier treedt daarbij op aangeven van Opdrachtgever in overleg met de door Opdrachtgever geselecteerde nieuwe dienstverlener om de exit-strategie optimaal af te stemmen op het transitieplan van de nieuwe dienstverlener.
- 19.4 Leverancier is verplicht mee te werken aan het maken van duidelijke afspraken met Opdrachtgever en een eventuele nieuw geselecteerde dienstverlener ter zake van de wijze van communiceren.
- 19.5 In het kader van een Re-transitie naar Opdrachtgever of een nieuwe dienstverlener kan Leverancier bij overdracht van virtuele servers/werkplekken geen beroep doen op bescherming van intellectuele eigendomsrechten. Opdrachtgever zal rekening houden met eventuele door Leverancier gekeverde wijzigingen in gebruiksrechten. Eventuele specifieke bedrijfseigen software van Leverancier kan door Leverancier worden verwijderd (met uitzondering van Intune).
- 19.6 Leverancier is verplicht voldoende en gekwalificeerd Personeel ter beschikking te stellen met het oog op de uitvoering van de verplichting als verwoord in dit artikel.



- 19.7 Leverancier is verplicht de ICT-beheerdiensten te blijven leveren tegen de overeengekomen condities zolang vergelijkbare diensten nog niet volledig operationeel zijn en zolang de diensten van de nieuwe dienstverlener de dienstverlening van Leverancier niet negatief beïnvloeden..
- 19.8 Met het oog op het in het vorige lid bepaalde is Opdrachtgever verplicht om tijdig een migratie naar een nieuwe dienstverlener in gang te zetten en daartoe tijdig een nieuwe aanbestedingsprocedure op te starten.
- 19.9 Partijen treden in overleg over de vergoeding van extra kosten die kunnen ontstaan indien Leverancier invulling geeft aan de verplichting als in artikel 19.1 bedoeld.

## 20. GESCHILLEN EN TOEPASSELIJK RECHT

- 20.1 Ieder geschil tussen Partijen ter zake van deze Dienstverleningsovereenkomst wordt bij uitsluiting voorgelegd aan de Rechtbank Den Haag tenzij Partijen alsnog arbitrage of bindend advies overeenkomen.
- 20.2 In geval van een geschil sub 20.1 bedoeld, geeft de meest gereede van Partijen aan de andere Partij schriftelijk te kennen, dat er sprake is van een geschil, alsmede een summier, doch alle elementen en grieven omvattende opgave van hetgeen naar het oordeel van die Partij het onderwerp van het geschil is.
- 20.3 Op deze Dienstverleningsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

## 21. ALGEMEEN

- 21.1 De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Leverancier, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden zijn niet van toepassing.
- 21.2 In afwijking van artikel 21.1 zijn ter zake van Basisprogrammatuur en clouddiensten tevens de (licentie- en/of support-)voorwaarden van door Leverancier bij het verrichten van de diensten te betrekken Subcontractors van toepassing indien en voor zover:
- » de toepasselijkheid daarvan niet in de Aanbestedingsdocumenten is uitgesloten;
  - » Leverancier: (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet in zijn Inschrijving heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Inschrijving is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en;
  - » het door Opdrachtgever redelijkerwijs beoogde gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en;
  - » Leverancier kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Dienstverleningsovereenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Dienstverleningsovereenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaard.
- 21.3 Kennisgevingen die Partijen op grond van deze Dienstverleningsovereenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats. Mondelinge mededelingen,

toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

- 21.4 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. Indien het personeel van een van Partijen in strijd met het hier bepaalde handelt, verbeurt deze Partij zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling is vereist in elk van deze gevallen een dadelijk opeisbare, niet voor compensatie vatbare boete aan de andere Partij van € 50.000,00 per overtreding. Deze boete is forfaitair en vervangt het recht op schadevergoeding.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend, d.d. ....

Namens Opdrachtgever

Namens Leverancier

[functie]

[functie]

.....

.....

[eigennaam]

[eigennaam]

## BIJLAGE A: BEGRIPPEN

- 1 Aanbestedingsdocumenten: de Offerteaanvraag met bijlagen, een en nader aangevuld met de Nota van Inlichtingen. De Aanbestedingsdocumenten zijn door Opdrachtgever opgesteld.
- 2 Beschikbaarheid: de mate waarin de ICT-Omgeving kwantitatief en kwalitatief opzicht beschikbaar is, kwantitatief te meten met een overeengekomen eenheid in tijd, bandbreedte, aantallen of anderszins als overeengekomen in de SLA, en uitgedrukt door middel van een percentage, gedurende een overeengekomen meetperiode (Zie SLA).
- 3 Bijlage: een aanhangsel bij deze Dienstverleningsovereenkomst die, nadat deze door Partijen is geparafeerd, onderdeel uitmaakt van deze Dienstverleningsovereenkomst.
- 4 DFA; Dossier Financiële Afspraken, zijnde een bundeling van financiële afspraken zoals die door Partijen zijn vastgesteld, zoals neergelegd in Bijlage E en dat door ondertekening door beide Partijen van een daartoe bestemd schriftelijk stuk gewijzigd of aangevuld kan worden.
- 5 Dienstverleningsovereenkomst: de onderhavige Dienstverleningsovereenkomst met Bijlagen.
- 6 Documentatie: de functionele en/of technische beschrijving van de ICT-Infrastructuur ten behoeve van Opdrachtgever en bestemd voor het gebruik van de ICT-Infrastructuur binnen de ICT-Omgeving van Opdrachtgever en met inbegrip, maar niet beperkt tot, documentatie op voor computer leesbare media. De documentatie is zowel gericht op beheer van de decentrale en lokale implementatie van componenten als op dagelijks operationeel gebruik.
- 7 Gegevens: alle gegevens, data, informatie en enig ander materiaal of content waartoe Leverancier c.q. diens toeleverancier(s) bij de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst toegang (kan)(kunnen) krijg(t)(en), waaronder mede begrepen Persoonsgegevens.
- 8 ICT-beheerdiensten: de dienstverlening als beschreven in de paragraaf 2.7 van de Offerteaanvraag. Hiertoe behoort ook het upgraden van Basisprogrammatuur en het borgen van de ongestoorde samenwerking tussen aangeboden 'cloud-componenten' en (eventueel) on premise geïmplementeerde componenten (onder meer zonder benodigde aanpassing van IP-adressen).
- 9 ICT-Omgeving: de automatiseringsomgeving van Opdrachtgever die binnen de ICT-beheerdiensten valt, samengesteld uit ICT-infrastructuur, Applicaties en Basisprogrammatuur.
- 10 ICT Prestatie(s):
  - de concreet door Leverancier op basis van deze Dienstverleningsovereenkomst te verrichten transitie-, c.q. inrichtings- c.q. implementatiewerkzaamheden, een en ander ter voorbereiding van de ICT-beheerdiensten, welke prestaties door Leverancier aan Opdrachtgever ter goedkeuring worden opgeleverd, en/of
  - de door Leverancier op basis van een SLA te verzorgen ICT-beheerdiensten.

De overheidsopdracht als beschreven in de Aanbestedingsdocumenten is een ICT Prestatie in de zin van deze Dienstverleningsovereenkomst.

- 11 Leverancier: de partij bij deze Dienstverleningsovereenkomst die de opdracht tot de levering van ICT-prestatie gegund heeft gekregen.
- 12 Offerte: alle documenten die Leverancier aan Opdrachtgever heeft aangeboden ter beantwoording van het gestelde in de Europese aanbestedingsprocedure en in het bijbehorende Beschrijvend Document.
- 13 Offerteaanvraag: het geheel van kwantitatieve en/of functionele en/of technische eisen en/of wensen/vragen zoals door Opdrachtgever is verwoord in het kader van de Europese aanbesteding met TenderNed referentie xxxxx op basis waarvan Leverancier zijn Inschrijving heeft uitgebracht.
- 14 Oplever(en)(ing): het aanbieden door Leverancier van een (overeengekomen deel van een) ICT Prestatie ter Acceptatie door Opdrachtgever.
- 15 Oplossingsvoorstel: het door Leverancier in het kader van zijn Offerte opgestelde ontwerp voor de ICT-beheerdiensten, gebaseerd op de functionele behoeftestelling van Opdrachtgever als verwoord in de Aanbestedingsdocumenten.
- 16 Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon; een en ander zoals gedefinieerd in artikel 4 van de AVG.
- 17 Transitieplan: een door Leverancier opgesteld plan van aanpak voor het planmatig uitvoeren van de projectfase van de ICT Prestatie.
- 18 Service Level: de parameters met betrekking tot de te leveren ICT-beheerdiensten, als vastgelegd in de SLA.
- 19 SLA: Service Level Agreement, de Bijlage waarin de operationele afspraken staan tussen de Leverancier en Opdrachtgever waarbij de Leverancier de ICT-beheerdiensten uitvoert.
- 20 Subcontractor: de onderneming die niet als zelfstandige Inschrijver aanbiedt c.q. heeft aangeboden en die geen formele partij bij de Dienstverleningsovereenkomst is. De Subcontractor gaat rechten en verplichtingen aan jegens de Leverancier terwijl de Leverancier jegens Opdrachtgever verantwoordelijk is voor nakoming van de uit de aanbesteding c.q. de Dienstverleningsovereenkomst voortvloeiende verplichtingen. Microsoft, wordt ter zake van Azure, Intune en Microsoft365 en vergelijkbare diensten niet als Subcontractor beschouwd.
- 21 Werkdag: kalenderdagen tussen 08.00 en 18.00 uur, van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële feestdagen en gezamenlijke ADV dagen (blokdagen).

## **BIJLAGE B: NOTA VAN INLICHTINGEN**

Separaat pdf-bestand. Verwezen wordt naar de Nota van Inlichtingen, versie [...], zoals door opdrachtgever op [datum] gepubliceerd op TenderNed met referentienummer xxxxx.

## **BIJLAGE C: INKOOPVOORWAARDEN GIBIT2023**

Separaat pdf-document.

## **BIJLAGE D: OFFERTEAANVRAAG**

Separaat pdf-bestand. Verwezen wordt naar de Offerteaanvraag 'Uitbesteding IT-beheer, versie xxxx, zoals op [datum] door Opdrachtgever gepubliceerd via TenderNed met referentienummer xxxxxx.

## **BIJLAGE E: DOSSIER FINANCIËLE AFSPRAKEN**

Deze Bijlage E bij de Dienstverleningsovereenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier beschrijft de financiële afspraken die van toepassing zijn op de in de Dienstverleningsovereenkomst beschreven diensten. Bijlage E vormt een integraal deel van de Dienstverleningsovereenkomst.

De financiële afspraken gelden voor alle eenmalige werkzaamheden zoals beschreven in de Dienstverleningsovereenkomst (Transitie), de SLA, en zijn overeenkomstig de in de Aanbestedingsdocumenten gedefinieerde projectscope 'Aanbesteding Uitbesteding IT-beheer (TenderNed referentie xxxxx).

Voor alle werkzaamheden die niet binnen de reikwijdte van de gedefinieerde projectscope vallen, zal ofwel een aparte prijsopgave van Leverancier of een nieuwe inkoopprocedure worden geïnitieerd, afhankelijk van de omstandigheden.

Dit document beoogt alle financiële basisafspraken die tussen Opdrachtgever en Leverancier zijn gemaakt, vast te leggen. Voor Leverancier is dit document onlosmakelijk verbonden aan het in werking stellen en op gang houden van het factureringsproces. De in dit DFA genoemde tarieven zijn exclusief BTW.

Als het DFA moet worden veranderd, mag dit pas na beraad tussen en Leverancier. Veranderingen in het DFA zijn onderhevig aan de Wijzigingsprocedure.

Veranderingen zijn nooit eenzijdig, behalve in het geval van juridische interventie.

Herziening van het DFA vindt, indien nodig, jaarlijks plaats en zo nodig op verzoek van één der Partijen indien er voldoende aanleiding is.

Als basis voor de nadere bepaling van de beprijzing van

Dienstverleningsovereenkomst geldt het op basis van de aanbesteding ingevulde Offertemodel als leidraad:

#### Eenmalige kosten

<tabel uit Inschrijvingsmodel>

#### Periodieke kosten

<tabel uit Inschrijvingsmodel>

#### Uurtarieven

<tabel uit Inschrijvingsmodel>

#### Tariefopslagen

<tabel uit Inschrijvingsmodel>

## BIJLAGE F: SERVICE LEVEL AGREEMENT

Separate pdf-bijlage.

## BIJLAGE G: OFFERTE

Separate pdf-bestanden. Verwezen wordt naar de Offerte van Leverancier met kenmerk <kenmerk>, zoals ingediend via TenderNed door Leverancier met referentie xxxxx en bestaande uit de volgende documenten:

- 01Aanbiedingsbrief\_<bedrijfsnaam>
- 02bOplossingsvoorstel\_<bedrijfsnaam>
- 03bTransitieplan\_<bedrijfsnaam>
- 04Kansendossier\_<bedrijfsnaam>
- 05bWensenSLA-WS6\_<bedrijfsnaam>
- 05cWensenSLA\_WS7\_<bedrijfsnaam>
- 05dWensenSLA\_WS1, 2, 3, 4, 5\_<bedrijfsnaam>
- 06Offerteprijs\_<bedrijfsnaam>

## BIJLAGE H: GEDRAGSCODE RE-TRANSITIE

### 1. INLEIDING

- a Deze Gedragscode maakt onderscheid tussen de volgende belanghebbenden:
  - i. de Uitbesteder
  - ii. de Verkrijgende (ontvangende) Leverancier, en
  - iii. de Latende Leverancier
- b Partijen onderschrijven de doelstellingen (paragraaf 2) en uitgangspunten (paragraaf 3) van deze Gedragscode.
- c De begrippenlijst is opgenomen aan het eind van deze Gedragscode.

## 2. DOELSTELLINGEN VAN DE GEDRAGSCODE RE-TRANSITIE

- a Benadrukken van het gemeenschappelijk belang en verantwoordelijkheden van de belanghebbenden, te meer omdat Leveranciers dan eens Latende Leverancier en dan eens Verkrijgende Leverancier zijn.
- b Realiseren van een effectieve samenwerking tussen de Verkrijgende Leverancier en Latende Leverancier, ten einde een beheersbare overdracht van de verantwoordelijkheid voor de dienstverlening te maximaliseren.
- c Maximaliseren van de continuïteit en beschikbaarheid van de dienstverlening tijdens en na de re-transitie.
- d Vergroten van het risico bewustzijn met betrekking tot de governance, IT, financiële, HR en juridische risico's die samenhangen met het proces van re-transitie.

## 3. UITGANGSPUNTEN VAN DE GEDRAGSCODE RE-TRANSITIE

- 3.1 Het gemeenschappelijk belang
  - a De re-transitie is van toepassing indien (een deel van) de (oude) dienstverleningsovereenkomst ("Dienstverleningsovereenkomst") wordt beëindigd en de verantwoordelijkheden voor de dienstverlening (geheel of gedeeltelijk) worden overgedragen van de Latende Leverancier naar de Verkrijgende Leverancier of de Uitbesteder. Het voorgaande geldt ook indien de verantwoordelijkheden worden overgedragen naar meerdere dienstverleners. Dit maakt onder meer noodzakelijk:
    - 1 Overeenstemming tussen de Uitbesteder en de Latende Leverancier over de re-transitie activiteiten en verantwoordelijkheden op basis van een compleet en definitief re-transitieplan dat de overdracht van de 'end-to-end' verantwoordelijkheid voor dienstverlening van de Latende naar de Verkrijgende Leverancier bevat.
    - 2 Overeenstemming tussen Uitbesteder en de Verkrijgende Leverancier over een compleet en definitief transitieplan (inclusief overdracht en transformatieplanning) en alvast over een concept re-transitieplan (voor wanneer de dienstverlening door de Verkrijgende Leverancier mocht eindigen).
    - 3 Aansluiting tussen het onder 1 bedoelde re-transitieplan en de onder 2 bedoelde transitieplan; bij voorkeur in de vorm van overeenstemming tussen de Uitbesteder, de Verkrijgende Leverancier en de Latende Leverancier. De retransitie van de Latende Leverancier wordt in samenhang met de transitie van de Verkrijgende Leverancier binnen één project georganiseerd waarbij tussen partijen overeenstemming bestaat over de tijdsduur en beoogde datum van overdracht (zonder

nadere detaillering uitvoerbaar, bijvoorbeeld in de vorm van een Transitieplan).

- 4 Elke Leverancier zorgt in overleg met de Uitbesteder voor het actueel houden van het (hem betreffende) re-transitieplan (inclusief bijbehorende kostenopgave), minimaal eenmaal per jaar, of zoveel vaker als nodig indien de dienstverlening wijzigt.
  - 5 De Latende Leverancier zal de benodigde re-transitie activiteiten op verzoek van de Uitbesteder aanpassen en operationeel afstemmen met de Verkrijgende Leverancier.
  - 6 De Verkrijgende Leverancier (of de Uitbesteder) verkrijgt de voor een soepele overdracht van de dienstverlening noodzakelijke data, informatie en middelen van de Latende Leverancier. Slechts voor zover die soepele overdracht daardoor niet wordt gehinderd, worden het intellectueel eigendom en de vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd.
  - 7 Overeenstemming tussen de Uitbesteder en de Latende Leverancier over de periode van nazorg en ondersteuning (op basis van inspanningsverplichting) na afronding van de re-transitie.
- b De Latende Leverancier onderscheidt tussen: i. alles wat nodig is voor een overdracht van de dienstverlening aan de Verkrijgende Leverancier (re-transitie) en ii. wat daarvoor niet nodig is (bijvoorbeeld wat nodig is om de dienstverlening aan de Uitbesteder af te bouwen of te beëindigen; de de-commissioning) en beperkt het re-transitieplan tot wat voor de overdracht van de dienstverlening nodig is; maakt bijvoorbeeld de de-commissioning activiteiten geen onderdeel van het re-transitieplan. Als de Latende Leverancier een aparte bijdrage wenst van de Uitbesteder regelt de Latende Leverancier dat in het kader van de beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst. Dit hoort de overdracht van de dienstverlening niet te beïnvloeden.

### 3.2 Samenwerking

- a De Verkrijgende Leverancier en de Latende Leverancier zullen zich inspannen om op een prettige wijze met elkaar en de Uitbesteder samen te werken, ten einde een soepele overdracht van de verantwoordelijkheden voor de dienstverlening te bewerkstelligen. Partijen werken bij voorkeur samen middels overlegsgremia waarin ze allen zijn vertegenwoordigd.
- b De belanghebbenden borgen dat er geen blokkerende constructies in de dienstverlening worden gehanteerd die een succesvolle transitie als re-transitie in de weg kunnen staan en dat data, informatie en middelen zoveel mogelijk tussen deze partijen vrij overdraagbaar is en gebruikt mag worden.
- c Bij een re-transitie levert de Latende Leverancier binnen vier weken na verzoek van de Uitbesteder, een actueel re-transitieplan op, met een compleet overzicht van alle data (inclusief metagegevens), informatie en middelen.



- d Uitbesteder en de Latende Leverancier komen bij aanvang van de re-transitie (bij voorkeur bij aangaan van de Dienstverleningsovereenkomst) de waarde van de over te dragen middelen volgens de in de Dienstverleningsovereenkomst afgesproken waarderingmethode (bijvoorbeeld de boekwaarde of marktwaarde) en de wijze van overdracht overeen. In dit kader bepalen partijen ook hoe zij omgaan met gebruiksovereenkomsten.
- e Bij een re-transitie is de Latende Leverancier niet verplicht zijn interne procedures en werkinstructies (tenzij vastgelegd in een contractdocument, bijv. het Dossier Afspraken en Procedures) en interne (monitoring) tools en (rapportage) systemen e.d. over te dragen.
- f De Verkrijgende en Latende Leverancier leggen ieder in hun eigen re-transitieplan duidelijk vast, uit welke fasen het re-transitieproject is opgebouwd, inclusief een gedetailleerd budget per fase.
- g Indien Uitbesteder en de Verkrijgende Leverancier c.q. Latende Leverancier in de totstandkoming van de Dienstverleningsovereenkomst niet anders bepalen is de afrekening bij een retransitie op basis van "time & material". Uitbesteder en de Verkrijgende Leverancier c.q. Latende Leverancier bepalen op voorhand een "plafond" voor het budget (per fase) om het "time & material" model te beheersen. Het verdient overweging om bij beëindiging wegens toerekenbare tekortkoming een vaste prijs overeen te komen, of af te spreken, dat de re-transitiekosten niet zijn onderworpen aan de aansprakelijkheidsbeperking. Partijen zullen samenwerken om de totale kosten voor re-transitie tot een minimum te beperken.

### 3.3 Beheersing continuïteit

- a De Latende en de Verkrijgende Leverancier stemmen hun transitie en re-transitie activiteiten zorgvuldig op elkaar af, zodat de continuïteit van de dienstverlening aan en de bedrijfsvoering van de Uitbesteder maximaal is geborgd.
- b De Latende Leverancier verleent een gebruiksrecht voor die zaken in zijn eigendom aan de Uitbesteder, die de Uitbesteder nodig heeft om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De vergoeding daarvoor zou niet hoger moeten zijn dan wat hiervoor tijdens de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst (expliciet of impliciet) in rekening werd gebracht.
- c Partijen bewaken de continuïteit van de dienstverlening en de overdracht binnen de besturing van de operatie (run) als de verantwoordelijke projectbesturing. Partijen komen overeen op welke wijze partijen en hun functionarissen gedurende de transitie en re-transitie onderling samenwerken.
- d De Latende en de Verkrijgende Leverancier houden zich ook tijdens de transitie en retransitie aan de richtlijnen van de Uitbesteder inzake architectuur en beveiliging, tenzij anders overeengekomen

- e De Latende noch de Verkrijgende Leverancier zal medewerking aan de totstandkoming en uitvoering van het re-transitie plan opschorten indien zich een geschil voordoet.
- 3.4 Risico beperking
- a De Latende en de Verkrijgende Leverancier borgen dat bij aanvang van de transitie en re-transitie met de Uitbesteder een realistisch risicokader is afgestemd, om het risico bewustzijn tussen en binnen de partijen te maximaliseren.
  - b De Latende Leverancier draagt de eindverantwoordelijkheid voor de afgesproken kwaliteit (inclusief “service levels”) van de (nog niet overgedragen) dienstverlening totdat de Uitbesteder of de Verkrijgende Leverancier de overdracht van de dienstverlening heeft geaccepteerd. Partijen maken afspraken over de mate waarin de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de transitie en de re-transitie mag worden gecompromitteerd.
  - c De Latende Leverancier zal de medewerkers die betrokken zijn bij de dienstverlening (althans hun kennis en ervaring) ook beschikbaar houden voor de uitvoering van de retransitie.
  - d Partijen verlenen hun medewerking aan een eventuele audit in opdracht van de Uitbesteder, met als doel om aan te tonen dat partijen aan hun (wederzijdse) transitie en re-transitie verplichtingen hebben voldaan.

## BEGRIPPENLIJST

- a **De Uitbesteder:** de organisatie (opdrachtgever/klant) die een Dienstverleningsovereenkomst geheel of deels beëindigt en ter vervanging dienstverlening wil laten verrichten door een opvolgend dienstverlener (een Verkrijgende Leverancier) of door activiteiten in eigen beheer, in casu Veiligheidsregio Brabant-Noord.
- b **Latende Leverancier:** de dienstverlener die door de Heruitbesteding of Insourcing minder dienstverlening aan de Uitbesteder zal gaan verlenen dan voorheen het geval was onder de Dienstverleningsovereenkomst, in casu <naam Leverancier>.
- c **Verkrijgende Leverancier:** de dienstverlener die door de Heruitbesteding dienstverlening aan de Uitbesteder zal gaan verlenen en daardoor de Latende Leverancier opvolgt.
- d **Heruitbesteding:** wanneer dienstverlening aan een Uitbesteder door een leverancier (de Verkrijgende Leverancier) wordt overgenomen van een andere leverancier (de Latende Leverancier).
- e **Insourcing:** wanneer een Uitbesteder dienstverlening door een derde (de Latende Leverancier) beëindigt en vervangt door activiteiten in eigen beheer.
- f **Dienstverleningsovereenkomst:** de onderhavige Dienstverleningsovereenkomst Outsourcing IT-infrastructuurdiensten en beheer tussen de Uitbesteder en de Latende Leverancier.

## BIJLAGE I: RE-TRANSITIEPLAN

Separate file. <gereserveerd, zie artikel 19.3>