



Dienstverleningsovereenkomst

De ondergetekenden,

Stichting Samen Ambitieuus Rotterdams Onderwijs, gevestigd aan de Linker Rottekade 292, postcode 3034 CV, KvK-nummer 24288721, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de voorzitter van de College van Bestuur, [eigennaam], hierna te noemen SARO

en

[naam Leverancier], gevestigd te [vestigingsplaats], aan de [adres], postcode [postcode], KvK-nummer [nummer], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de [functie], [eigennaam], hierna te noemen: Leverancier,

gezamenlijk te noemen: Partijen, ieder apart: Partij

Overwegende dat:

- SARO op basis van de Europese aanbesteding met TenderNed referentie xxxxxx een Inschrijving heeft gevraagd in het kader van de Opdracht;
- Leverancier daartoe op 8 januari 2025 een Inschrijving heeft ingediend;
- SARO de onderhavige Opdracht aan Leverancier heeft gegund;
- Partijen hun contractuele relatie voor onbepaalde tijd wensen te regelen, waarbij SARO onder voorbehoud van verzuim een periode van vier jaar garandeert;

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:



Inhoud

1.	Onderwerp	4
2.	Vertegenwoordiging en overleg	6
3.	Vertraging, niet toerekenbare tekortkoming en schuldeisersverzuim	7
4.	Aanvang werkzaamheden; duur van de Dienstverleningsovereenkomst	7
5.	Wijzigingen van deze Dienstverleningsovereenkomst	8
6.	Verplichtingen van Leverancier	8
7.	(Deel)Oplevering en Acceptatie	10
8.	Beheer	12
9.	Eisen ten aanzien van de outillage en dienstverlening; controlerecht	13
10.	Aansprakelijkheid	13
11.	Derdenprogrammatuur	14
12.	Prijzen en tarieven	15
13.	Betaling	16
14.	(Intellectuele) eigendomsrechten	18
15.	Geheimhouding en beveiliging	18
16.	Algoritmische toepassingen	19
17.	Verzekering	20
18.	Niet toerekenbare tekortkoming (overmacht)	20
19.	Ontbinding	21
20.	Overdracht rechten en verplichtingen; onderaanneming	21
21.	Waarborgen continuïteit	21
22.	Exitbepalingen	22
23.	Geschillen en toepasselijk recht	23
24.	Verwerkersovereenkomst	23
25.	Algemeen	23
Bijlage A	Begrippen	25
Bijlage B	Nota van Inlichtingen inzake het Beschrijvend Document	27
Bijlage C:	Beschrijvend Document	27

Bijlage D:	Dossier Financiële Afspraken	27
Bijlage E:	Service Level Agreement	29
Bijlage F:	Inschrijving Leverancier	29
Bijlage G:	Wijzigingsprocedure	29
Bijlage H:	Gedragcode Re-transitie	32
1.	Inleiding	32
2.	Doelstellingen van de Gedragcode Re-transitie	33
3.	Uitgangspunten van de Gedragcode Re-transitie	33
4.	Begrippenlijst	36
Bijlage I	Re-transitieplan	37

1. ONDERWERP

- 1.1 In deze Dienstverleningsovereenkomst en de in artikel 1.5 genoemde Bijlagen worden begrippen met een hoofdletter aangeduid. Deze begrippen zijn in Bijlage A gedefinieerd. Voor zover niet opgenomen in Bijlage A gelden tevens de begrippen in het Beschrijvend Document (Bijlage C).
- 1.2 SARO verleent hierbij de Opdracht aan Leverancier met inachtneming van het bepaalde in deze Dienstverleningsovereenkomst, welke Opdracht Leverancier hierbij aanvaardt. Leverancier neemt na (deel)Acceptatie een aanvang met de beheerdienstverlening te zake van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing op basis van de Service Level Agreement. Als tegenprestatie betaalt SARO de overeengekomen vergoeding(en) zoals vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken.
- 1.3 Leverancier zal alle gegevens, zoals URLs en inloggegevens, aan SARO ter beschikking stellen die noodzakelijk zijn om daadwerkelijk gebruik te kunnen maken van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing.
- 1.4 Indien voor gebruik van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing een webbrowser is vereist, dan dient de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing correct te functioneren in de (i) meest recente en (ii) nog ondersteunde versie van alle gangbare browsers (als Chrome, Edge, Firefox en Safari) zonder dat daarbij nadere plug-ins zijn vereist of andere eisen aan het Applicatielandschap worden gesteld.
- 1.5 Leverancier richt de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing zodanig in dat incidenten bij andere klanten van Leverancier geen nadelige invloed (kunnen) hebben op de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing.
- 1.6 Leverancier is niet gerechtigd de dienstverlening op te schorten, behalve voor zover voortzetting redelijkerwijs niet gevegd kan worden. De enkele eenmalige niet-betaling rechtvaardigt dit niet.
- 1.7 De navolgende bescheiden maken deel uit van de Dienstverleningsovereenkomst waardoor de bepalingen van toepassing zijn op deze Dienstverleningsovereenkomst. De bepalingen van hoger in rangorde geplaatste documenten in onderstaande opsomming prevaleren boven de bepalingen van lager in rangorde geplaatste documenten, tenzij door Partijen in de c.q. een betreffend(e) lager in rangorde geplaatst(e) document(en) uitdrukkelijk wordt aangegeven op welke punten er sprake is van een bewuste afwijking van een hoger in rangorde geplaatst document. Bij het ontbreken van een uitdrukkelijke verwijzing (dus bij tegenstrijdigheid) prevaleren derhalve de bepalingen van de documenten in de aangegeven volgorde van rangorde.
 - 1 Het lichaam van deze Dienstverleningsovereenkomst: overwegingen en artikel 1 tot en met 21;
 - 2 Begrippen (Bijlage A);
 - 3 de Nota van Inlichtingen inzake het Beschrijvend Document, d.d. 22 april 2024 (Bijlage B);
 - 4 het Beschrijvend Document van SARO, versie xxxx van 22 maart 2024 (Bijlage C);

- 5 het Dossier Financiële Afspraken (Bijlage D);
- 6 Vastgestelde Service Level Agreement (Bijlage E);
- 2 de door Leverancier in het kader van de Europese Aanbesteding uitgebrachte definitieve Inschrijving, met inbegrip van alle bijbehorende bijlagen van 8 januari 2025 (Bijlage F);
 - 1 Wijzigingsprocedure (Bijlage G);
 - 2 Gedragscode Re-transitie (Bijlage H);
 - 3 Re-transitieplan (Bijlage I).
- 1.8 Alle tijdens de verificatiefase uitgewisselde informatie, blijkens de tussen Partijen afgestemde aanvullende documenten en updates van nader genoemde onderdelen van de Inschrijving, zoals benoemd in Bijlage F (Inschrijving), vormen een aanvulling op de Inschrijving, op de wijze als verwoord in Bijlage F.
- 1.9 Indien de Leverancier (gedeeltelijk) gebruik maakt van software van derden, dan zullen de bepalingen van derden van toepassing zijn op de wijze als bepaald in artikel 11 (Derdenprogrammatuur).
- 1.10 Partijen hebben voor de duur van de Dienstverleningsovereenkomst tarieven vastgesteld (als basis) voor een aantal te onderscheiden categorieën diensten. Deze categorieën en de daarbij afgesproken tarieven zijn in Bijlage D (DFA) vastgelegd.
- 1.11 Leverancier is verplicht (het overeengekomen deel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing conform de planning als verwoord in het Transitieplan op de overeengekomen datum bij SARO op te leveren. Bij niet tijdige (op)levering is Leverancier een boete verschuldigd van € 1.000,- per kalenderdag dat (op)levering uitblijft, tot een maximum van 30 kalenderdagen, en zulks onverkort het recht van SARO om de daadwerkelijk geleden schade op Leverancier te verhalen waarbij de in rekening gebrachte boete in mindering wordt gebracht op de daadwerkelijk geleden schade.
- 1.12 (het overeengekomen deel van) De Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing zal door SARO worden onderworpen aan de acceptatieprocedure als beschreven in artikel ~~7~~ (Acceptatie). De kosten van de goedkeuringsprocedure die samenhangen met de medewerking van Leverancier zijn bij de door Leverancier begrote vergoeding inbegrepen. SARO kan de uitvoering van de goedkeuringsprocedure en de verslaglegging hierover opdragen voor zijn rekening aan een van Leverancier onafhankelijke auditor. Indien de conclusie van de eindrapportage leidt tot afwijzing van het (overeengekomen deel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing is Leverancier al dan niet na wijziging van (het overeengekomen deel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing 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 het (overeengekomen deel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing ten onrechte door SARO is afgewezen.
- 1.13 Partijen zullen voldoende gekwalificeerd Personeel beschikbaar (doen) houden om deze Dienstverleningsovereenkomst te kunnen uitvoeren. Partijen zullen werken met eigen Personeel, dan wel Personeel van derden onder handhaving van de volledige verantwoordelijkheid van de respectievelijke Partijen.

- 1.14 Voorafgaand aan het indienen van de Inschrijving heeft Leverancier zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:
1. de doelstellingen, in verband waarmee SARO de Overeenkomst wil aangaan;
 2. de organisatie en het Applicatielandschap van SARO, voor zover van belang voor de aanvraag of de Inschrijving.
- 1.15 Indien en voor zover Leverancier beschikt over onvoldoende informatie om aan de in het vorige lid bedoelde verplichting te voldoen, dient hij hieromtrent navraag te doen bij SARO. SARO zal alle in redelijkheid verlangde informatie aan Leverancier verstrekken (tenzij deze vertrouwelijk van aard is en in redelijkheid ook niet onder een geheimhoudingsovereenkomst verstrekt kan worden).
- 1.16 De verantwoordelijkheid voor het door Leverancier verkrijgen en onderhouden van kennis met betrekking tot de geautomatiseerde omgeving, operating systems en database-omgevingen daarbij begrepen, van waaruit de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing door Leverancier aan SARO ter beschikking wordt gesteld, alsmede ter zake van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing zelf, ligt bij Leverancier.
- 1.17 Leverancier wordt geacht, onverminderd het bepaalde in artikel 1.18, voorafgaand aan de totstandkoming van deze Dienstverleningsovereenkomst een risicoanalyse te hebben uitgevoerd met betrekking tot het door hem bij SARO te implementeren Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing. Deze risicoanalyse is met name gebaseerd op de in artikel 1.14 bedoelde informatie. Leverancier wordt geacht de eventueel gesignaleerde risico's en de in dat kader benodigde beheersmaatregelen te hebben geadresseerd in zijn Inschrijving aan SARO.
- 1.18 Voor alle risico's die Leverancier voorziet bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst, als bedoeld in artikel 1.17, neemt hij die mitigerende maatregelen als beschreven in zijn Inschrijving, meer specifiek het Transitieplan, als opgenomen in Bijlage F.
- 1.19 Ter zake van de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst worden door Partijen steeds de in het Transitieplan genoemde rollen ingezet, met achter hun naam vermelding van hun functie en de werkzaamheden waarvoor zij worden ingezet.

2. VERTEGENWOORDIGING EN OVERLEG

Beide Partijen wijzen contactpersonen aan, die de contacten over de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst zullen onderhouden. Partijen stellen de frequentie, hoedanigheid en inhoud van overleg tussen de contactpersonen vast en leggen de afspraak hieromtrent vast in het Transitieplan respectievelijk SLA/DAP. In dit overleg komt in ieder geval de kwalitatieve en kwantitatieve uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst aan de orde. Afspraken, die in dit overleg bevoegdelijk en overeenkomstig het bepaalde in 25.2 zijn gemaakt, gelden als aanvulling of wijziging van deze Dienstverleningsovereenkomst.

3. VERTRAGING, NIET TOEREKENBARE TEKORTKOMING EN SCHULDEISERSVERZUIM

- 3.1 Leverancier is verantwoordelijk voor de continuïteit en de voortgang van de overeengekomen werkzaamheden in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst. SARO heeft de uitdrukkelijke verplichting voorwaarden te scheppen die Leverancier in staat stellen aan zijn verplichtingen op basis van deze Dienstverleningsovereenkomst te voldoen. SARO zal daartoe onder meer voldoende gekwalificeerd Personeel en materiaal beschikbaar stellen en houden. De projectleider van Leverancier zal in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst omtrent de voortgang rapporteren aan de aangewezen functionaris van SARO. Het Personeel van Leverancier is verplicht, zulks onder verantwoordelijkheid van de projectleider van Leverancier, de aangewezen functionaris van SARO 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 SARO 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 opleveringsdatum c.q. het verbeurd raken van een daaraan gerelateerde boete, 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.

4. AANVANG WERKZAAMHEDEN; DUUR VAN DE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

- 4.1 Deze Dienstverleningsovereenkomst heeft een looptijd voor onbepaalde tijd, waarbij een initiële periode van vier jaar wordt gegarandeerd (onder voorbehoud van het eventueel optreden van een verzuim).
- 4.2 Na afloop van deze periode bestaat ervoor zowel SARO als de Leverancier de mogelijkheid de Dienstverleningsovereenkomst door opzegging te beëindigen. De Leverancier neemt hierbij een opzegtermijn van achttien maanden in acht en SARO

neemt hiervoor een termijn van zes maanden in acht. De ingangsdatum van de Dienstverleningsovereenkomst is 1 maart 2025.

- 4.3 Indien deze Dienstverleningsovereenkomst eindigt hebben Partijen geen verplichtingen meer jegens elkaar, met uitzondering van het gestelde in artikel 21. Dat wil onder meer zeggen dat alle investeringen die door Leverancier ten behoeve van SARO zijn gedaan, geacht worden volledig gedekt te zijn. SARO aanvaardt derhalve na expiratie geen eindafrekening voor in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst gedane investeringen.
- 4.4 De werkzaamheden worden aangevangen op de in het Transitieplan gestelde datum.

5. WIJZIGINGEN VAN DEZE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

- 5.1 SARO is te allen tijde gerechtigd de aard en omvang van de door Leverancier op grond van deze Dienstverleningsovereenkomst te verrichten werkzaamheden, in redelijkheid, en uitsluitend binnen de kaders van hoofdstuk 2.5 van de Aanbestedingswet, te wijzigen, echter niet dan na tussenkomst en akkoord tussen Partijen.
- 5.2 Van een geoorloofde wijziging is in ieder geval sprake indien SARO opdracht geeft voor het uitvoeren van een kans die door Leverancier is aangeboden in het kansendossier in zijn Inschrijving.
- 5.3 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 (op)levering. Partijen hanteren de wijzigingsprocedure zoals vastgelegd in Bijlage G.

6. VERPLICHTINGEN VAN LEVERANCIER

- 6.1 Leverancier draagt gedurende de looptijd van deze Dienstverleningsovereenkomst en gedurende de termijn als bedoeld in artikel 21 de zorg dat:
1. de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing steeds tijdig geschikt zal blijven voor gegevensuitwisseling met de overige relevante onderdelen van het Applicatielandschap (voor zover bekend bij Leverancier) en in dat kader aan de overeengekomen Interoperabiliteitseisen zal blijven voldoen;
 2. bij het uitbrengen van Updates en/of Upgrades de performance van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing ten minste gelijk blijft en dat de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing blijft voldoen aan het Overeengekomen gebruik.
- 6.2 In het geval Leverancier, na schriftelijke sommatie zijdens SARO waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet (meer) voldoet aan zijn verplichting tot

nakoming van een of meer van de verplichtingen genoemd in lid 1 van dit artikel is SARO onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd om dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van Leverancier hetzij zelf, hetzij door derden te doen verhelpen, tenzij de tekortkoming van dusdanig geringe betekenis is die een dergelijk herstel door SARO zelf hetzij door derden op kosten van Leverancier niet rechtvaardigen. Leverancier is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken, zulks met uitzondering van de broncode.

- 6.3 Leverancier draagt zorg voor nakoming van de overeengekomen Beschikbaarheid en overige serviceniveaus. Indien de overeengekomen Beschikbaarheid en/of overige serviceniveaus als vastgelegd in de SLA niet worden behaald over de vastgestelde meetperiode, dan gelden de maatregelen als beschreven in de SLA. Het treffen van bedoelde maatregelen laat de overige rechten van SARO, waaronder die op schadevergoeding en/of volledige nakoming, onverlet.
- 6.4 Leverancier draagt zorg voor de implementatie van een adequaat monitoring- en accounting systeem, teneinde aan zijn verplichtingen uit deze Dienstverleningsovereenkomst ten aanzien van kwaliteitsbewaking en kostenberekening te kunnen voldoen, alsmede draagt hij zorg dat hij ook overigens op zodanige wijze door hem geleverde diensten bewaakt, dat hij de in de SLA vastgelegde serviceniveaus kan waarborgen.
- 6.5 Leverancier implementeert zodanige maatregelen dat niet geautoriseerde toegang tot het ter beschikking gestelde Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing optimaal voorkomen wordt, dat niet geautoriseerde derden data kunnen wijzigen, verspreiden c.q. verhandelen en/of de integriteit van de gegevens aantasten.
- 6.6 Leverancier draagt zorg voor eenduidig opdrachtnemerschap. Dit brengt onder meer de verplichting voor Leverancier mee om met SARO overeengekomen serviceniveaus zodanig in de keten bij eventuele Subcontractors te borgen dat de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing overeenkomstig het bepaalde in de SLA 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 systemen en voldoende gekwalificeerd personeel daarbij begrepen, niet beroepen op overmacht.
- 6.7 Leverancier draagt zorg dat de API-koppelingen voor gegevensleverantie bij het uitkomen van nieuwe releases, backwards compatible ondersteund zullen blijven worden, evenals dat voornoemde API-koppelingen blijven functioneren met de juiste functionaliteiten en informatie-uitwisseling.
- 6.8 Leverancier is niet gehouden tot nakoming van verplichtingen indien fouten veroorzaakt zijn door van buitenaf inwerkende oorzaken die aan SARO moeten worden toegerekend, dan wel door onoordeelkundig of onzorgvuldig gebruik en/of beheer door SARO. Leverancier voert, op verzoek van SARO, in deze gevallen herstelwerkzaamheden uit voor rekening van SARO tegen de geldende tarieven van Leverancier.
- 6.9 Leverancier is verplicht zich maximaal in te spannen om SARO zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen één maand nadat de betreffende derde 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 applicatiebeheer op (versies c.q. onderdelen van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing conform de Service Levels zoals in de SLA is bepaald. Leverancier heeft daartoe een onderzoeksplicht.

- 6.10 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 Subcontractors/toeleveranciers en dienen onverkort aan hen te worden doorgegeven.
- 6.11 SARO is gerechtigd tussentijds op zijn kosten een kwaliteitstoetsing door een door hem aan te wijzen onafhankelijke deskundige te laten uitvoeren ten aanzien van de organisatie van Leverancier, teneinde te doen vaststellen dat Leverancier aan het bepaalde in deze Dienstverleningsovereenkomst voldoet, alsmede ten aanzien van vertrouwelijkheid, continuïteit en efficiëntie van het door Leverancier ter beschikking gestelde Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing. Leverancier verklaart zich bereid mee te werken aan een dergelijke toetsing en zal de door de deskundige aangegeven aanbevelingen ter verbetering, voor zover redelijkerwijs mogelijk, uitvoeren.
- 6.12 Het gestelde in dit artikel laat de overige rechten of vorderingen die SARO aan een tekortkoming kan onttelen onverlet. Het onderzoek zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het uitvoeren van de kwaliteitstoetsing noodzakelijk is. De kwaliteitstoetsing kan maximaal eenmaal per jaar plaatsvinden, waarbij Partijen vooraf overleg voeren over het tijdstip.

7. (DEEL)OPLEVERING EN ACCEPTATIE

- 7.1 Leverancier stelt de contactpersoon van SARO schriftelijk op de hoogte van een (aankomende) (deel)Oplevering. De (deel)Oplevering geschiedt op de overeengekomen datum zoals in het betreffende Transitieplan is bepaald.
- 7.2 Ten behoeve van de formele (deel)Acceptatie stelt Leverancier een concept Testprotocol op, dat door Partijen - al dan niet na wijziging – in gezamenlijk overleg tot definitief bij de formele (deel)acceptatie te hanteren document wordt vastgesteld.
- 7.3 Tenzij anders overeengekomen vindt de Acceptatieprocedure in een afzonderlijke omgeving plaats die is afgescheiden van de omgeving die voor productieve doeleinden wordt gebruikt.
- 7.4 De acceptatieomgeving kent dezelfde eigenschappen als de productieomgeving, behoudens voor zover die eigenschappen niet noodzakelijk zijn voor de Acceptatieprocedure of voor andere testdoeleinden.
- 7.5 Gedurende de Acceptatieprocedure wordt, voor zover dit noodzakelijk is voor de Acceptatieprocedure, reeds correctief onderhoud en preventief onderhoud op de acceptatieomgeving verricht. De daarmee gemoeide kosten worden geacht besloten te liggen in de vergoeding voor de implementatie.
- 7.6 In overleg bepalen Partijen een datum voor de (deel)Acceptatie. SARO onderwerpt het door Leverancier opgeleverde (overeengekomen deel van) de Integrale

Bedrijfsvoeringsoplossing ten behoeve van de (deel)Acceptatie aan de in het test- en acceptatieplan beschreven goedkeuringsprocedure. De goedkeuringsprocedure betreft zowel (het overeengekomen deel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing als de bijbehorende Documentatie. In het kader van de goedkeuringsprocedure is SARO gerechtigd te verlangen dat Leverancier (het overeengekomen deel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing aan SARO, diens personeel, alsmede aan derde deskundigen demonstreert alvorens SARO (het overeengekomen deel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing accepteert.

- 7.7 SARO is gerechtigd voor zijn rekening na voorafgaande schriftelijke kennisgeving (het overeengekomen deel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing oplossing door een (onafhankelijke) derde deskundige, te laten onderzoeken, alvorens (het overeengekomen deel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing te accepteren. Leverancier is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen, maar kan verlangen dat de derde deskundige vooraf verklaart, zich te zullen houden aan de verplichting tot geheimhouding. Een eventuele vertraging die uit een dergelijke procedure voortvloeit (niet zijnde een vertraging die uit de bevinding voortvloeit) kan niet aan Leverancier worden toegerekend.
- 7.8 Direct nadat de goedkeuringsprocedure is doorlopen wordt door SARO een verslag opgesteld en aan Leverancier toegezonden. In dit verslag worden de Gebreken die (het overeengekomen deel van) de Identity en Access Management oplossing vertoont vastgelegd en voorts of (het overeengekomen deel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing door SARO is goedgekeurd, dan wel afgekeurd. Kleine Gebreken zullen geen reden tot onthouding van de goedkeuring zijn, onverminderd de verplichting van Leverancier tot kosteloos herstel van Kleine Gebreken. Binnen een door SARO te stellen redelijke termijn na de datum van het verslag zal Leverancier de in het verslag vastgelegde Gebreken voor eigen rekening verhelpen.
- 7.9 Indien SARO (het overeengekomen deel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing oplossing niet bij eerste uitvoering van de goedkeuringsprocedure als bedoeld in artikel 7.3 heeft goedgekeurd, wordt de goedkeuringsprocedure binnen een door SARO te stellen redelijke termijn geheel of gedeeltelijk herhaald. In een aanvullend verslag zal worden vastgelegd of de in het eerste verslag opgenomen Gebreken zijn verholpen en of (het overeengekomen deel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing thans wordt geaccepteerd.
- 7.10 Indien (het overeengekomen deel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing na de tweede goedkeuringsprocedure als bedoeld in artikel 7.9 opnieuw door SARO wordt afgekeurd, is SARO gerechtigd deze Overeenkomst eenzijdig buiten rechte te ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.
- 7.11 Indien alle onderdelen van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing door SARO worden goedgekeurd, onverkort het gestelde omtrent Kleine Gebreken, geldt de datum waarop het verslag als bedoeld in artikel 7.9 is opgesteld en door Partijen is ondertekend, als datum van Acceptatie.
- 7.12 Indien Leverancier niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot herstel van Gebreken is SARO, onverminderd haar verdere rechten, gerechtigd deze Gebreken na voorafgaande schriftelijke kennisgeving op kosten van Leverancier hetzij zelf, hetzij

door derden te doen verhelpen. Leverancier is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. Leverancier is in dat geval verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken, zulks met uitzondering van afgifte van (delen van) de broncode.

8. BEHEER

- 8.1 De uitvoering van het beheer van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing neemt een aanvang na Acceptatie van het overeengekomen deel van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing en wordt uitgevoerd op basis van de tussen Partijen overeengekomen SLA.
- 8.2 Het is Leverancier niet toegestaan voor het beheer van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing te verwijzen naar algemene voorwaarden. Voor de levering, implementatie en beheer van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing gelden uitsluitend de bepalingen van deze Dienstverleningsovereenkomst en de SLA, onverkort het gestelde in artikel 1.9.
- 8.3 Leverancier zal zorgdragen voor alle noodzakelijk onderhoud, waaronder Innovatief Onderhoud, aan de geautomatiseerde omgeving van waaruit de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing door Leverancier aan SARO ter beschikking wordt gesteld op basis van deze Dienstverleningsovereenkomst, teneinde te voldoen aan de SLA.
- 8.4 Leverancier zal gedurende de gehele looptijd van deze Dienstverleningsovereenkomst ten behoeve van SARO, zoals ook is vastgelegd in de SLA, een service desk in stand houden, met het oog op de levering van het beheer.
- 8.5 De service desk en de levering van het beheer zullen voldoen aan de eisen als gesteld in de SLA. Indien zich een Gebrek voordoet, geldt hetgeen in de betreffende SLA is bepaald omtrent prioriteiten, noodmaatregelen en Service Levels.
- 8.6 Leverancier kan niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SARO wijzigingen in of aanvullingen in de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing aanbrengen (al of niet door herbundeling van functionaliteit/modules) waardoor de functionaliteit en/of de capaciteit van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing vermindert, de organisatie en/of werkwijzen van SARO dient te worden gewijzigd, dan wel nakoming van deze Dienstverleningsovereenkomst niet langer is gewaarborgd. Het hiervoor bepaalde is tevens van toepassing op wijzigingen, aanvullingen, die voor SARO anderszins leiden tot verzwaring van verplichtingen of verhoging van kosten.
- 8.7 Herstelwerkzaamheden zullen zo veel als mogelijk ononderbroken worden uitgevoerd. Indien sprake is van onderbrekingen van de werkzaamheden, zal Leverancier SARO hiervan terstond in kennis stellen onder vermelding van de dwingende reden.
- 8.8 Indien Leverancier van mening is dat SARO 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 SARO komende oorzaken, rust de bewijslast ter zake op Leverancier. Indien Leverancier aantoont dat hij niet gehouden is tot herstel, zal hij

desondanks een oplossing zoeken voor de geconstateerde Incidenten. 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 SARO, tenzij herstel in redelijkheid tot de gebruikelijke activiteiten in het kader van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing kan worden gerekend.

9. EISEN TEN AANZIEN VAN DE OUTILLAGE EN DIENSTVERLENING; CONTROLERECHT

- 9.1 Voor zover het beschikbaar stellen, implementeren en beheren van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing vanuit een locatie van Leverancier of diens Subcontractor worden verricht is Leverancier verplicht deze locatie goed te (doen) outilleren voor het verrichten van de levering, implementatie en beheer van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing op basis van deze Dienstverleningsovereenkomst onverkort het gestelde hieromtrent in het Beschrijvend Document en deze Dienstverleningsovereenkomst. Leverancier is verplicht er op toe te zien dat hij c.q. zijn Subcontractor de relevante duurzaamheidseisen in acht neemt uit de productgroep 'Netwerken, datacenter hardware en telefoondiensten', zoals vastgesteld door de Rijksoverheid (zie: <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/9/1//nl> of een opvolger daarvan).
- 9.2 SARO 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 en/of SLA door Leverancier wordt uitgevoerd, door een onafhankelijke derde voor rekening van SARO te laten uitvoeren. Het onderzoek zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het uitvoeren van de kwaliteitstoetsing noodzakelijk is. De kwaliteitstoetsing kan maximaal eenmaal per jaar plaatsvinden, waarbij Partijen vooraf overleg voeren over het tijdstip.
- 9.3 Leverancier verklaart zich bereid c.q. ziet erop 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 SARO zullen worden gedragen. SARO zal van dit recht terughoudend gebruik maken, en de toetsing ook kan bestaan uit een inzage(recht) in de meest recente TPM-verklaring.

10. AANSPRAKELIJKHEID

- 10.1 Indien een Partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere Partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige Partij

alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige Partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een fatale termijn geldt of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere Partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden schade.

- 10.2 De in artikel 10.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
- 10.3 De in artikel 10.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 10.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste vier maal de hoogte van de totale eenmalige vergoeding (blijkens de Inschrijving) per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Indien de toerekenbare tekortkoming wordt vastgesteld op basis van de SLA dan is de aansprakelijkheid beperkt tot viermaal de hoogte van de vergoeding per jaar waarin de gebeurtenis plaatsvond.
- 10.4 De in artikel 10.2 en artikel 10.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen: a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of: b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel en/of: c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 14; d. in geval van een tussen Partijen gesloten Verwerkersovereenkomst: ten aanzien van aanspraken op schadevergoeding, waaronder mede begrepen de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, in verband met tekortschieten in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst.
- 10.5 Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Leverancier, komen ten laste van Leverancier. Leverancier vrijwaart SARO tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt.

11. DERDENPROGRAMMATUUR

- 11.1 Indien de door Leverancier te leveren programmatuur en Koppelingen (mede) bestaat uit Derdenprogrammatuur, zal Leverancier dit in het aanbod uitdrukkelijk specificeren. Leverancier zal in dat geval de eventueel toepasselijke licentievoorwaarden ter beschikking stellen.
- 11.2 Leverancier zal in het in lid 1 bedoelde geval voorts specificeren in hoeverre het mogelijk is de betreffende Derdenprogrammatuur elders te betrekken en in hoeverre de keuze daartoe over te gaan consequenties heeft voor het aanbod van Leverancier.
- 11.3 Indien en voor zover het Informatiesysteem afhankelijk is van Derdenprogrammatuur, zal Leverancier zulks uitdrukkelijk in het aanbod

- specificeren. Leverancier zal duidelijk kenbaar maken waar die afhankelijkheid in is gelegen en welke effecten die afhankelijkheid heeft voor (de kwaliteit van) de door Leverancier beschikbaar te stellen Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing.
- 11.4 Leverancier zal in het kader van Beheer tijdig Updates en Upgrades uitbrengen teneinde de compatibiliteit met Derdenprogrammatuur waarvan de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing afhankelijk is te blijven borgen.
- 11.5 Indien en voor zover Leverancier bewijst dat een Gebrek in het Informatiesysteem wordt veroorzaakt door een fout in Derdenprogrammatuur, wordt het betreffende Gebrek niet als Gebrek beschouwd, tenzij Leverancier de betreffende fout in de Derdenprogrammatuur had behoren te kennen en het effect van de betreffende fout redelijkerwijs vermeden had kunnen worden. Dit artikel geldt zowel voor de Implementatie, de Acceptatie als het Beheer.
- 11.6 Het in het vorige lid bepaalde laat onverlet dat Leverancier in voorkomend geval binnen de kaders van het Beheer alle redelijke inspanningen zal betrachten om zo spoedig mogelijk het Gebrek alsnog op te lossen, bijvoorbeeld door de fout in de Derdenprogrammatuur in de eigen programmatuur te omzeilen en/of door SARO zo spoedig mogelijk te voorzien van Updates en/of Upgrades op de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing en/of de Derdenprogrammatuur.
- 11.7 Het bepaalde in artikel 11.5 is uitsluitend van toepassing indien Leverancier heeft voldaan aan de in artikel 11.1 tot en met 11.3 bedoelde informatieverplichtingen.
- 11.8 Het bepaalde in deze Dienstverleningsovereenkomst prevaleert boven de op basis van artikel 11.1 meegeleverde licentievoorwaarden.

12. PRIJZEN EN TARIEVEN

- 12.1 De grondslagen voor prijzen en tarieven van alle door Leverancier te verrichten werkzaamheden ter zake de levering, implementatie en beheer van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing 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 SARO te hanteren.
- 12.2 Indien door onvoorziene additionele wensen van SARO 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 bij voorkeur uiterlijk zeven kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden, schriftelijk melding maken aan SARO. Meerwerk kan uitsluitend worden uitgevoerd nadat SARO hiertoe uitdrukkelijk schriftelijk opdracht heeft verstrekt.
- 12.4 Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden, die Leverancier redelijkerwijs bij het sluiten van deze Dienstverleningsovereenkomst had kunnen of moeten voorzien omdat zij binnen de scope van de opdracht vallen. Functionaliteiten waar het door Leverancier geleverde Integrale

Bedrijfsvoeringsoplossing niet in voorziet maar waarvan ten tijde van het indienen van zijn Inschrijving bij Leverancier wel bekend was of kon zijn dat het aanbieden van bedoelde functionaliteit binnen de scope van de opdracht behoorde te vallen worden niet aangemerkt als meerwerk.

- 12.5 Bij de door SARO te betalen vergoeding is de beschikbaarstelling van de aan de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing ten grondslag liggende ICT-systemen (dat wil zeggen inclusief kosten van datacenters, eventuele uitbreidingen en upgrades (van onder meer operating systems en DBMS)), 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 beschikbaar stellen van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing kunnen tot 31 december 2026 niet worden verhoogd. Vanaf 1 januari 2027 is van toepassing: jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van de op het moment van aankondiging laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitief gepubliceerde jaarmutatie van het prijsindexcijfer dienstenprijzen in vergelijking met het prijsindexcijfer van 12 maanden daarvoor commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans sectie J, conform CPA.
- 12.6 De inzet van medewerkers van Leverancier geschiedt op uurbasis, op basis van een dagdeel of op basis van een Werkdag, waarbij een dagdeel uit vier uren bestaat en een Werkdag uit maximaal acht uren. Reistijd wordt niet als werktijd beschouwd en kan als zodanig niet in rekening worden gebracht. Indien Leverancier, na goedkeuring door een daartoe bevoegde contactpersoon van SARO, werkzaamheden verricht buiten een Werkdag, gelden de daarvoor overeengekomen tariefopslagen als vastgelegd in het DFA.
- 12.7 Alle prijzen en tarieven zijn steeds vastgesteld in Euro's exclusief het geldende percentage omzetbelasting.
- 12.8 De navolgende diensten zullen door Leverancier tot de laatste Acceptatie steeds kosteloos worden verleend c.q. zijn bij de prijzen/tarieven inbegrepen: periodieke rapportages, periodiek overleg, inspecties, evaluaties, toekomstverkenningen, door Leverancier zelf verzorgde inspecties, deelname aan project-, begeleidings- en stuurgroepen.

13. BETALING

- 13.1 Het ter beschikking stellen, implementeren en beheren van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing mogen worden gefactureerd op de wijze als in het DFA is bepaald.
- 13.2 Met betrekking tot het verrichten van dienstverlening op basis van nacalculatie zal Leverancier maandelijks een factuur zenden, voorzien door het betreffende organisatiedeel goedgekeurde urenstaat.

- 13.3 SARO betaalt de verschuldigde bedragen binnen 30 dagen na factuurdatum op de daartoe door Leverancier aangegeven bankrekening.
- 13.4 Meerwerk wordt door Leverancier slechts uitgevoerd na schriftelijke opdracht door een bevoegde functionaris van SARO, en na voltooiing van de werkzaamheden apart gefactureerd. De aard en omvang van de verrichte meerwerkzaamheden worden uitdrukkelijk in de facturen vermeld en aan de hand van authentieke bescheiden gespecificeerd. Meerwerk kan eerst worden uitgevoerd nadat SARO hiervoor schriftelijk opdracht heeft gegeven.
- 13.5 Indien er door SARO betalingen worden gedaan in het kader van dienstverlening of het verstrekken van een Gebruiksrecht vóórdat (deel)Acceptatie heeft plaatsgevonden dan geschiedt deze betaling steeds onder het voorbehoud van een (deel)Acceptatie.
- 13.6 Leverancier zendt facturen aan SARO toe op de wijze als in het DFA bepaald.
- 13.7 De factuur wordt door Leverancier voorzien van datum, kenmerk, verplichtingenummer, en andere door SARO schriftelijk aan hem kenbaar gemaakte gegevens.
- 13.8 SARO 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. Partijen wijzen tevoren de personen aan die bevoegd zijn van het rapport kennis te nemen.
- 13.9 SARO is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal SARO uitsluitend gebruik maken indien bij SARO 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 in artikel 13.3 bedoelde termijn aan SARO een rentevergoeding in rekening te brengen, berekend op jaarbasis, gelijk aan de wettelijke rente (niet zijnde handelsrente), over het Leverancier nog toekomende doch achteraf kennelijk ten onrechte ingehouden bedrag. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van SARO tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Leverancier.
- 13.10 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door SARO of niet betaling door SARO 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) ontwerpen (de Blauwdruk) van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing berusten bij SARO. De (intellectuele) eigendomsrechten van Gegevens komen toe aan SARO. De (intellectuele) eigendomsrechten van ICT-systemen en de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing, inclusief generiek en specifiek maatwerk, komen toe aan Leverancier of diens Subcontractor(s).
- 14.2 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 en dergelijke 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.
- 14.3 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.
- 14.4 Leverancier verstrekt hierdoor aan SARO, voor de duur van de Dienstverleningsovereenkomst, een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot het te leveren Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing en de daarbij horende Documentatie en materialen. SARO gaat akkoord met de toepasselijkheid van eventuele licentievoorwaarden die samenhangen met het gebruik van Derdenprogrammatuur.

15. GEHEIMHOUDING EN BEVEILIGING

- 15.1 Onverminderd de in deze Dienstverleningsovereenkomst aan SARO toegekende rechten, zullen partijen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen -inclusief via kanalen van sociale media- ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, de specifieke inrichting van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing en de bestanden. 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. Uitzondering hierop vormen de volgende gevallen: (a) informatie die reeds bekend was bij de ontvangende Partij voor ontvangst van de bekendmakende Partij, (b) informatie die onafhankelijk ontwikkeld is door de ontvangende Partij zonder gebruik van de vertrouwelijke Informatie, (c) informatie die door de ontvangende Partij is verkregen van een derde partij, zonder dat deze derde partij, voor zover bekend bij de ontvangende Partij, onder een

vertrouwelijkheidverplichting ten opzichte van de bekendmakende Partij stond, (d) informatie die publiekelijk bekend is geworden, terwijl die bekendheid niet veroorzaakt is door inbreuk op deze Dienstverleningsovereenkomst door de ontvangende Partij.

- 15.2 Partijen zullen hun personeel en eventueel door hen ingeschakelde derden verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.
- 15.3 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 € 12.500,00 per gebeurtenis. Deze boete laat de overige rechten van de andere partij, waaronder die op schadevergoeding, onverlet. Een verrekende boete wordt in voorkomend geval in mindering gebracht op de werkelijk te verrekenen schadevergoeding.
- 15.4 SARO is gerechtigd te vorderen dat van personeel dat door Leverancier bij de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst wordt ingezet vooraf verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd.
- 15.5 Leverancier maakt zonder schriftelijke toestemming van SARO in publicaties of reclame-uitingen geen melding van deze Dienstverleningsovereenkomst.
- 15.6 SARO 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. ALGORITMISCHE TOEPASSINGEN

- 16.1 Leverancier garandeert bij een Algoritmische toepassing dat:
- i. de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) rechtmatig is;
 - ii. data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en “bias” (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen;
 - iii. de Algoritmische toepassing nauwkeurig is.
- 16.2 Leverancier zal van SARO ontvangen data niet voor eigen doeleinden verwerken. Leverancier is evenwel gerechtigd om de Algoritmische toepassing te verrijken met van de betreffende data afgeleide gegevens, mits deze verrijking op geen enkele wijze te herleiden is tot SARO en – voor zover de data persoonsgegevens betreffen – dit geschiedt overeenkomstig de Verwerkersovereenkomst. Leverancier is tevens gerechtigd om haar processen te optimaliseren met behulp van de van de betreffende data afgeleide gegevens, mits deze handelingen op geen enkele wijze te herleiden zijn tot SARO en – voor zover de data persoonsgegevens betreffen – dit geschiedt overeenkomstig de Verwerkersovereenkomst.
- 16.3 Leverancier zal op eerste verzoek van SARO en zonder daarvoor (extra) kosten in rekening te brengen:

- iv. betekenisvolle kwantitatieve en kwalitatieve informatie verschaffen over de bij de Algoritmische toepassing gebruikte data, gebruikte (statistische) modellen en eventuele visualisaties, alsmede alle andere informatie verschaffen die redelijkerwijs vereist is om de werking van de Algoritmische toepassing in algemene zin te kunnen verantwoorden;
 - v. in een specifieke situatie op individueel niveau uitleggen waarom de Algoritmische toepassing tot een bepaalde conclusie of beslissing is gekomen, in zodanige mate van detail dat de conclusie/beslissing zo nodig in rechte kan worden getoetst.
- 16.4 SARO is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen.
- 16.5 Het controlerecht van artikel 9 strekt zich mede uit tot controle op de correcte werking van voornoemde voorspellings- of beslismodellen/-algoritmes, alsmede van de juistheid van de daaraan ten grondslag liggende data.

17. VERZEKERING

- 17.1 Leverancier heeft zich adequaat verzekerd en zal zich adequaat verzekerd houden voor de navolgende risico's:
- 1. beroepsaansprakelijkheid (risico's die voortvloeien uit beroepsfouten);
 - 2. bedrijfsaansprakelijkheid (waaronder aansprakelijkheid voor schade toegebracht aan personen of zaken welke eigendom zijn van SARO).
- 17.2 Leverancier zal desgevraagd en op eerste verzoek van SARO onverwijld de bewijzen van verzekering en premiebetaling aan SARO overleggen door middel van een verklaring van de verzekeraar of een kopie van de verzekeringspolis(sen).
- 17.3 De door Leverancier verschuldigde verzekeringspremies worden geacht in de overeengekomen prijzen en tarieven te zijn begrepen.

18. NIET TOEREKENBARE TEKORTKOMING (OVERMACHT)

- 18.1 In geval van overmacht wordt de nakoming door de betrokken partij van de uit deze Dienstverleningsovereenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige overmacht, zonder dat de Partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden worden. Partijen kunnen zich slechts op overmacht beroepen, wanneer daarvan zo spoedig mogelijk onder overlegging van de benodigde bewijsstukken schriftelijk aan de andere partij mededeling wordt gedaan.
- 18.2 Onder overmacht wordt niet gerekend: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen, een toerekenbare tekortkoming van zijdens een partij ingeschakelde derde en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen.

19. ONTBINDING

- 19.1 Buiten hetgeen elders in deze Dienstverleningsovereenkomst is bepaald is ieder der partijen gerechtigd deze Dienstverleningsovereenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte te ontbinden indien de andere partij ook na schriftelijke aanmaning stellende een redelijke termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen uit deze Dienstverleningsovereenkomst te voldoen, of indien de in artikel 18.1 voor de wederpartij benoemde situatie van overmacht meer dan zestig dagen heeft geduurd, of indien voorzien kan worden dat zij meer dan zestig dagen zal duren.
- 19.2 Partijen zijn gerechtigd hun respectievelijke verlichtingen op te schorten dan na het vaststellen van een verzuim.

20. OVERDRACHT RECHTEN EN VERPLICHTINGEN; ONDERAANNEMING

- 20.1 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.

21. WAARBORGEN CONTINUÏTEIT

- 21.1 Gelet op de grote afhankelijkheid van Leverancier alsmede het continuïteitsrisico bij incidenten en calamiteiten (zoals faillissement) die bij de dienstverlening bestaat, verklaart Leverancier zich reeds nu voor alsdan bereid aanvullende afspraken met SARO te maken teneinde voornoemde risico's te verkleinen.
- 21.2 De in het vorige lid bedoelde aanvullende afspraken kunnen onder meer bestaan uit (allen tegen een redelijke vergoeding):
- 1 het maken van afspraken over het periodiek terug of aan een derde partij leveren van de door Leverancier verwerkte gegevens ('data-escrow'); en/of
 - 2 het met een derde partij sluiten van een overeenkomst die ertoe strekt dat de betreffende derde partij zich hoofdelijk verbindt tot of borg staat voor de nakoming van de Dienstverleningsovereenkomst; en/of
 - 3 het met een derde partij sluiten van een (tripartite) overeenkomst die ertoe strekt dat de betreffende derde partij (voortdurend) over alle benodigde gegevens komt te beschikken om in voorkomend geval (een deel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing uit deze Dienstverleningsovereenkomst – al dan niet op basis van een nieuwe overeenkomst – in plaats van Leverancier te kunnen (gaan) verrichten.

22. EXITBEPALINGEN

- 22.1 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:
1. Leverancier is verplicht actief mee te werken aan een succesvolle migratie van de c.q. het door hem geleverde cloudvoorzieningen c.q. Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing naar een nieuw geselecteerde dienstverlener en accepteert daartoe onder meer het projectmanagement van SARO en/of nieuwe dienstverlening en volgt de daaruit voortvloeiende aanwijzingen op, voor zover dit in redelijkheid van Leverancier kan worden verlangd.
 2. Leverancier stelt in afstemming met SARO een Re-transitieplan op dat uiterlijk per 1 januari 2027 als Bijlage I aan deze Dienstverleningsovereenkomst zal worden toegevoegd en waarbij het gestelde van Bijlage H (Gedragscode Re-transitie) in acht zal worden genomen.
 3. Leverancier is verplicht mee te werken aan het maken van duidelijke afspraken met SARO en een eventuele nieuw geselecteerde dienstverlener ter zake van de wijze van communiceren.
 4. 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.
 5. Leverancier is verplicht de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing te blijven leveren tegen de overeengekomen condities zolang de diensten van de nieuwe dienstverlener niet operationeel zijn.
- 22.2 Met het oog op het in het vorige lid bepaalde is SARO verplicht om tijdig een migratie naar een nieuwe dienstverlener in gang te zetten en daartoe tijdig een nieuwe aanbestedingsprocedure op te starten.
- 22.3 In het geval dat de Dienstverleningsovereenkomst is beëindigd zal Leverancier, ter vrije keuze van SARO, de in het kader van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing verwerkte Gegevens vernietigen of terugleveren binnen de door SARO te stellen redelijke termijn.
- 22.4 Leverancier zal hangende de keuze van SARO de Gegevens blijven bewaren. Leverancier is niet gerechtigd de Gegevens zonder uitdrukkelijke instructie daartoe van SARO te vernietigen.
- 22.5 Het terugleveren van de Gegevens geschiedt in een algemeen leesbaar en deugdelijk gedocumenteerd gangbaar bestandsformaat.
- 22.6 Ongeacht het voorgaande:
1. is Leverancier gerechtigd om de Gegevens te bewaren indien wetgeving haar daartoe verplicht.

2. zal Leverancier informatie met betrekking tot inbreuken zoals bedoeld in de Verwerkersovereenkomst tenminste tot een jaar na beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst bewaren of, indien deze termijn langer is, gedurende de termijn die gebruikelijk is aan de hand van de Algemene Verordening Gegevensbescherming of vigerende jurisprudentie.
- 22.7 Partijen treden in overleg over de vergoeding van extra kosten die kunnen ontstaan indien Leverancier invulling geeft aan de verplichting als in artikel 22.1 bedoeld. Leverancier verricht de in artikel 22.1 bedoelde diensten tegen de in deze Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of, bij gebreke daarvan, tegen de in het algemeen door Leverancier gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De kosten van deze bedoelde diensten zijn echter voor rekening van Leverancier indien sprake is van een ontbinding wegens toerekenbaar tekortschieten door Leverancier.

23. GESCHILLEN EN TOEPASSELIJK RECHT

- 23.1 Ieder geschil tussen partijen ter zake van deze Dienstverleningsovereenkomst (inclusief de artikelen als hiervoor genoemd ten aanzien van de Verwerkersovereenkomst) wordt bij uitsluiting voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement van de Rechtbank Rotterdam, tenzij partijen alsnog arbitrage of bindend advies overeenkomen.
- 23.2 In geval van een geschil als in artikel 23.1 bedoeld, geeft de meest gereede van partijen aan de andere partij schriftelijk te kennen, dat er sprake is van een geschil, alsmede een summiere, doch alle elementen en grieven omvattende opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van het geschil is.
- 23.3 Op deze Dienstverleningsovereenkomst (inclusief de artikelen als hiervoor genoemd ten aanzien van de Verwerkersovereenkomst) is Nederlands recht van toepassing.

24. VERWERKERSOVEREENKOMST

- 24.1 Op de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst zijn de bepalingen van de 'Verwerkersovereenkomst' van toepassing. Deze Verwerkersovereenkomst wordt tegelijk met deze Dienstverleningsovereenkomst door partijen ondertekend en heeft dezelfde looptijd als deze Dienstverleningsovereenkomst.
- 24.2 Leverancier treft minimaal de in paragraaf 4.3.2.2 van het Beschrijvend Document genoemde beveiligingsmaatregelen ten behoeve van de uitvoering van de Verwerkersovereenkomst.

25. ALGEMEEN

- 25.1 De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Leverancier, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden zijn niet van toepassing.

- 25.2 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.
- 25.3 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 laat de overige rechten van de andere Partij, waaronder die op schadevergoeding en/of volledige nakoming onverlet.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Stichting Samen Ambitieuus Rotterdams Onderwijs
Namens dezen:

[naam Leverancier]
namens dezen:

.....

.....

[eigen naam]
Voorzitter College van Bestuur

[eigen naam]
[functie]

BIJLAGE A BEGRIPPEN

In deze Dienstverleningsovereenkomst worden de volgende begrippen met een hoofdletter gebruikt.

- 1 (deel)Acceptatie: het door SARO goedkeuren van (het overeengekomen deel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing. Na (deel)Acceptatie wordt het beheer van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing op basis van de SLA uitgevoerd.
- 2 Algoritmische toepassing: een onderdeel van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing dat (mede) bestaat of zal gaan bestaan uit – al dan niet nog te ontwikkelen – software waarmee op geautomatiseerde wijze voorspellingen worden gedaan, beslissingen worden genomen en/of adviezen worden gegeven door gebruik te maken van data-analyse, statistiek en/of zelflerende logica.
- 3 Applicatielandschap: het geheel van interne en externe systemen, software, databanken, koppelingen, apparatuur, ICT-infrastructuur en hulpmiddelen die voor SARO de geautomatiseerde informatievoorzieningen vormt waarbinnen de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing wordt ingepast.
- 4 Beschikbaarheid: de mate waarin (een onderdeel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing 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.
- 5 Beschrijvend Document: het geheel van kwantitatieve en/of functionele en/of technische eisen en/of wensen/vragen zoals door SARO is verwoord in het kader van de Europese aanbesteding op basis waarvan Leverancier zijn Inschrijving heeft uitgebracht.
- 6 Bijlage: een aanhangsel bij deze Dienstverleningsovereenkomst die, nadat deze door Partijen is geparafeerd, onderdeel uitmaakt van deze Dienstverleningsovereenkomst.
- 7 Blauwdruk: het door SARO en Leverancier in gezamenlijkheid en op basis van de Lichtblauwdruk SOLL processen vastgestelde functionele ontwerp van de (basis)configuratie van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing.
- 8 Documentatie: de functionele en/of technische beschrijving van (het ontwerp van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing en de geautomatiseerde omgeving ten behoeve van SARO met inbegrip, maar niet beperkt tot, documentatie op voor computer leesbare media. De documentatie is zowel gericht op beheer van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing als op dagelijks operationeel gebruik.
- 9 Dossier Financiële Afspraken (DFA), zijnde een bundeling van financiële afspraken zoals die door Partijen zijn vastgesteld, zoals neergelegd in Bijlage D en dat door ondertekening door beide Partijen van een daartoe bestemd schriftelijk stuk gewijzigd of aangevuld kan worden.
- 10 Gebrek: het niet of niet volledig voldoen van het (overeengekomen deel van de) Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing aan het Overeengekomen gebruik.

- 11 Gebruiksrecht(en): het recht c.q. de rechten op grond waarvan gebruikers van de SARO bevoegd zijn tot het gebruiken van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing overeenkomstig het Overeengekomen gebruik en voor test- en acceptatiedoeleinden met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudiging en openbaarmakingen.
- 12 Gegevens: alle gegevens, data, informatie en enig ander materiaal of content, met uitzondering van de broncode, waartoe Leverancier c.q. diens toeleverancier(s) bij de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst toegang (kan)(kunnen) krijg(t)(en), waaronder mede begrepen persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 13 Indirect Gebruik: gebruik door derden (studenten, burgers, bedrijven en instellingen) of (buitendienst)medewerkers, van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing via (mobiele en/of embedded) applicaties, portals, al of niet van derde rechthebbenden, die Gegevens vanuit de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing raadplegen, gebruiken en/of delen voor doeleinden die met de taken van SARO samenhangen.
- 14 Inschrijving: alle documenten die Leverancier aan SARO heeft aangeboden ter beantwoording van het gestelde in de Europese aanbestedingsprocedure en in het bijbehorende Beschrijvend Document.
- 15 Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing: de (private) cloudoplossing die door Leverancier ter invulling van de functionele behoefte van SARO als verwoord in het Beschrijvend Document ter beschikking wordt gesteld, geïmplementeerd en beheerd.
- 16 Kantoortijden: Werkdagen van 07.00 uur tot 19.00 uur.
- 17 Koppeling(en): de systematiek voor uitwisseling van gegevens tussen enerzijds de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing en anderzijds (onderdelen van) het Applicatielandschap.
- 18 Nota van Inlichtingen: nota waarbij alle door Inschrijvers gestelde vragen geanonimiseerd zijn beantwoord. De Nota van Inlichtingen is daarmee een aanvulling op het Beschrijvend Document en prevaleert daarmee in rangorde boven het Beschrijvend Document.
- 19 Leverancier: de partij bij deze Dienstverleningsovereenkomst die de opdracht tot de levering, implementatie en beheer van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing gegund heeft gekregen.
- 20 Overeengekomen gebruik: het door de SARO beoogde gebruik van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing zoals dat ten tijde van het sluiten van deze Dienstverleningsovereenkomst voor Leverancier (op basis van de Selectieleidraad, het Beschrijvend Document of andere aan de Dienstverleningsovereenkomst voorafgaande documenten) bekend was of op grond van artikel 1.14 voor Leverancier bekend behoorde te zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Dienstverleningsovereenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
- 21 Dienstverleningsovereenkomst: de onderhavige Dienstverleningsovereenkomst met Bijlagen.
- 22 Personeel: de door Partijen voor de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst ter beschikking te stellen personeelsleden en/of

hulpverleners, welke krachtens deze Dienstverleningsovereenkomst werkzaamheden zullen verrichten.

- 23 Service Level: de kwaliteitsparameters met betrekking tot het beheer van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing als vastgelegd in de SLA.
- 24 SLA: Service Level Agreement, de Bijlage op basis waarvan Leverancier het beheer van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing uitvoert.
- 25 Subcontractor: is een partij die door Leverancier onder diens verantwoordelijkheid is ingeschakeld om te ondersteunen bij het uitvoeren van de dienstverlening in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst. Indien Subcontractor in opdracht van Leverancier Persoonsgegevens verwerkt, is Subcontractor 'sub-bewerker'.
- 26 Testprotocol: document waarin is vastgelegd op welke wijze SARO, na consultatie van Leverancier, de juiste oplevering door Leverancier van het (overeengekomen deel van het) Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing vaststelt.
- 27 Update(s): een opvolgende versie van (een onderdeel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking van de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing anderszins is verbeterd.
- 28 Upgrade(s): een opvolgende versie van (een onderdeel van) de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.
- 29 Verwerkersovereenkomst: de Dienstverleningsovereenkomst tussen SARO en Leverancier waarin de afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens worden vastgelegd en waarbij het doel van de verwerking in deze Dienstverleningsovereenkomst is verwoord.
- 30 Werkdag(en): alle kalenderdagen tussen 07.00 en 19.00 uur, behoudens weekenden, algemeen in Nederland erkende feestdagen en voor Personeel van SARO verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen (brugdagen).

BIJLAGE B NOTA VAN INLICHTINGEN INZAKE HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

Separaat Excel-document.

BIJLAGE C: BESCHRIJVEND DOCUMENT

Separaat pdf-document.

BIJLAGE D: DOSSIER FINANCIËLE AFSPRAKEN

Deze Bijlage D bij de Dienstverleningsovereenkomst tussen SARO 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 werkzaamheden zoals beschreven in deze Dienstverleningsovereenkomst en zijn overeenkomstig de in het Beschrijvend Document gedefinieerde projectscope 'Selectie, implementatie en onderhoud/beheer van een nieuwe 'Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing' ten behoeve van SARO met TenderNed referentie xxxxxx. Voor alle werkzaamheden die niet binnen de reikwijdte van de gedefinieerde projectscope vallen, zal ofwel een aparte prijsopgave van Leverancier conform de in Bijlage G (Wijzigingsprocedure) beschreven procedure of een nieuwe aanbestedingsprocedure worden geïnitieerd, afhankelijk van de omstandigheden.

Dit document beoogt alle financiële afspraken die tussen SARO 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 SARO en Leverancier. Veranderingen in het DFA zijn onderhevig aan overleg, daarom zal er geen standaardprocedure worden geïmplementeerd. 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.

[door winnende Inschrijver ingevuld **inschrijvingsmodel inplakken**]

Partijen zijn het volgende facturatieschema overeengekomen:

Project (Eenmalige kosten):

- 40% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking (ondertekenen van de Dienstverleningsovereenkomst),
- Na Acceptatie: 40%
- Na afronding van de nazorg: 20%

Exploitatiekosten (SLA):

[conform inschrijvingsmodel winnende Inschrijver, na Acceptatie door SARO en per kwartaal vooruit]

Als volgt als facturen gespecificeerd:

[...]

Periodieke kosten vanaf 2026/2027

Voorafgaand aan het kalenderjaar in één keer gefactureerd. Kosten zijn conform inschrijving €.....

Buiten Kantoortijden geldt een opslag op het uurtarief van 50%.

Facturen worden per email in pdf verzonden aan: crediteuren@lmc-vo.nl

BIJLAGE E: SERVICE LEVEL AGREEMENT

Separaat pdf-document

BIJLAGE F: INSCHRIJVING LEVERANCIER

Separate pdf-documenten.

BIJLAGE G: WIJZIGINGSPROCEDURE

- 1 Wijziging: elke wijziging in deze Dienstverleningsovereenkomst inclusief haar Bijlagen behoort tot de wijzigingen waarop de wijzigingsbeheerprocedure uitdrukkelijk van toepassing is.
- 2 Wijzigingen Beheerprocedure: de in dit document omschreven procedure.
- 3 Wijzigingsverzoek: een document met een omschrijving van de voorgestelde Wijziging en vermelding van de reden waarom de Wijziging gewenst is. Het template Wijzigingsverzoek is beschreven in artikel 19.

Wijzigingen beheerprocedure

- 4 Wijzigingen kunnen alleen worden geëffectueerd op de wijze zoals in deze Bijlage is beschreven.
- 5 Wijzigingen kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen, blijkens een door beide Partijen ondertekend document (een addendum bij deze Dienstverleningsovereenkomst).
- 6 Wanneer Partijen na overleg een noodzaak zien voor een Wijziging, informeert initiërende Partij de andere Partij middels een schriftelijk document als vermeld in artikel 19 (het "Wijzigingsverzoek"). Een Wijzigingsverzoek dient duidelijk als zodanig te zijn aangegeven en door Leverancier te zijn voorzien van een opeenvolgende nummering.
- 7 Het Wijzigingsverzoek bevat een algemene beschrijving van:
 - a de aanpassingen die worden voorgesteld t.a.v. de Dienstverleningsovereenkomst c.q. de Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing ten behoeve van de implementatie van de voorgestelde Wijziging; en
 - b de periode waarin de Wijziging geïmplementeerd dient te worden.
- 8 Bij een naar de SARO gestuurd Wijzigingsverzoek of bij ontvangst van een Wijzigingsverzoek van de SARO levert Leverancier een schatting van de vereiste inspanning en eventuele kosten om een beoordeling van gevolgen naar behoren uit te voeren. Indien een Wijzigingsverzoek is geïnitieerd door SARO is de Leverancier eveneens verplicht een beoordeling van gevolgen uit te voeren totdat de vereiste inspanning en eventuele kosten door de SARO zijn gefiatteerd.

- 9 Tenzij expliciet anders door Partijen wordt overeengekomen, zal elke Partij Wijzigingsverzoeken binnen twee (2) Werkdagen in behandeling nemen, volgens de volgende proces stappen:
 - 1 Wijzigingsverzoek indienen bij andere Partij.
 - 2 Wijzigingsverzoek wordt beoordeeld op volledigheid van verstrekte informatie (scope van de Wijziging)
 - 3 Terugkoppeling aan de indiener van het Wijzigingsverzoek - nadere informatie verzoeken, vragen of acceptatie van het Wijzigingsverzoek;
 - 4 Opstellen van de planning door Leverancier om tot oplevering van een volledige impactanalyse te komen inclusief de eventuele kosten voor het ten uitvoering brengen van de Wijziging;
 - 5 Uitkomst impact analyse indienen voor goedkeuring aan de SARO;
 - 6 Na verkrijgen van de goedkeuring op de impactanalyse, uitwerken project planning om de Wijziging te implementeren door Leverancier;
 - 7 Opstellen van de sub 5 bedoelde schriftelijke vastlegging door SARO;
 - 8 Ondertekening;
 - 9 Uitvoeren en implementeren Wijziging.
- 10 Een Wijzigingsverzoek kan door de initiërende Partij te allen tijde kosteloos worden ingetrokken middels kennisgeving aan de andere Partij, voordat de Wijziging wordt uitgevoerd.
- 11 Wanneer een Partij een Wijzigingsverzoek ontvangt of een Partij toestemming geeft een beoordeling van de impactanalyse betreffende een door de andere Partij ingediend Wijzigingsverzoek te maken, maakt de Partij die het Wijzigingsverzoek ontvangt een impactanalyse en dient deze in bij de Partij die het Wijzigingsverzoek indient, binnen de door Partijen gefiatteerde inspanningsverplichting. De impactanalyse is ten minste tot een week na de eerstvolgende stuurgroep vergadering, opvolgend op de datum van indienen van de impactanalyse, geldig ten behoeve van acceptatie door Partijen.
- 12 De kosten voor het opstellen van een impactanalyse en Wijzigingskennisgeving komen voor rekening van SARO indien SARO aangeeft akkoord te gaan met de voorgestelde Wijziging. De kosten voor het opstellen van een impactanalyse en Wijzigingskennisgeving komen voor rekening van Leverancier indien SARO op basis van de impactanalyse niet akkoord geeft op de voorgestelde Wijziging.
- 13 Tenzij de Partijen anders schriftelijk overeenkomen, zorgt Leverancier dat elke beoordeling voorziet in het volgende:
 - a de voorgestelde Wijziging voldoet aan alle wezenlijke vereisten als genoemd in het betreffende Wijzigingsverzoek; en
 - b de datum waarop elke aanpassing van kracht moet worden;
 - c de wijzigingen in de voor levering van de Service(s) (indien van toepassing) gebruikte technische of andere middelen die nodig zijn om de Wijziging in te voeren; en
 - d de aanpassing van de kosten.
- 14 Voor elke impactanalyse verstrekt de Partij die de impactanalyse opstelt de ondersteunde informatie die redelijkerwijs nodig is om de Wijziging aanvrager in staat te stellen de impactanalyse te beoordelen. De Partij die de impactanalyse

opstelt verstrekt de Wijziging aanvrager op het redelijke verzoek van de Wijziging aanvrager bovendien alle informatie die nodig is om de beoordeling te kunnen verrichten en die de Partij die de impactanalyse opstelt redelijkerwijs kan verstrekken.

- 15 De indiener van het Wijzigingsverzoek zal de andere Partij binnen drie (3) Werkdagen na ontvangst van een impactanalyse berichten op welke punten de impactanalyse niet voldoende informatie bevat om de deze naar behoren te kunnen beoordelen.
- 16 Partijen zullen elkaar binnen de geldigheidsperiode van de impactanalyse schriftelijk informeren:
 - a akkoord te gaan met invoering van een voorgestelde Wijziging; of
 - b niet akkoord te gaan.
- 17 Wanneer Partijen elkaar niet informeren overeenkomstig artikel 16, wordt aangenomen dat de Partij die de impactanalyse ontvangen heeft, heeft bericht niet akkoord te gaan met het voorstel.
- 18 SARO of Leverancier zal haar instemming met een Wijziging niet op onredelijke gronden onthouden of vertragen.
- 19 Wijzigingsverzoek template

Wijzigingsverzoek	
Productnaam:	Productnummer:
Indiener:	Change Request nr:
Datum laatste update:	Impact ¹ :
Datum geïdentificeerd:	Prioriteit ² :
Beslissing ³ :	Status ⁴ :

Goedkeuring

Dit document behoeft de volgende besluiten:

Datum besluit	Naam	Functie	Paraaf

¹ T=Tijd, G=Geld, K=Kwaliteit, O=Organisatie, BC=Business Case, R=Risico's, S=Scope

² H=Hoog, M=Middel, L= Laag

³ T=Toegewezen, A=Afgewezen, U=Uitgesteld, R=Retour voor nadere uitwerking

⁴ V=Voorstel, C=Concept, OK= Akkoord voor opstellen impactanalyse, I=Geaccepteerd, X=Vervallen

Beschrijving verzoek / wijziging:

Impact voorstel:

(bijvoorbeeld Tijd, Geld, Kwaliteit, Omvang, Business Case, Risico's, Security, Architectuur, Infrastructuur)

(bijvoorbeeld Service Management, Uitvoeringsovereenkomst project/beheer, Contractdocument)

Risico van niet uitvoeren:

Stakeholders:

Beslissing:

Algemene Impact voorgestelde wijziging:

Referenties:

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 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 complete en definitieve projectaanpak (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 projectaanpak; 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 projectplan).
 - 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 overleggrema's 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 gebruiksrechtsovereenkomsten.

- 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.

4. BEGRIPPENLIJST

- a **De Uitbesteder:** de organisatie (SARO/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 SARO.
- 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 Overeenkomst, 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 ‘Integrale Bedrijfsvoeringsoplossing’ tussen de Uitbesteder en de Latende Leverancier.

BIJLAGE I RE-TRANSITIEPLAN

[gereserveerd, zie artikel 22.1, onder punt 2]