

Overeenkomst

Managed Service Provider

tussen Ontwikkelingsmaatschappij Oost-Nederland NV
(Oost NL)

en

<wederpartij>

Auteur	Oost NL
datum	24-03-2025
documentnaam	Conceptovereenkomst Managed Service Provider
bestemd voor	Deelnemers aanbesteding

De ondergetekenden:

1. Ontwikkelingsmaatschappij Oost-Nederland NV, gevestigd te Apeldoorn, te dezen vertegenwoordigd door Algemeen Directeur, mevr. Wendy de Jong hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. <volledige naam en rechtsvorm contractant>, (statutair) gevestigd te <plaats>, te dezen vertegenwoordigd door <functie> <naam ondertekenaar> hierna te noemen: Wederpartij,

Opdrachtgever en Wederpartij hierna gezamenlijk aangeduid als 'Partijen' en afzonderlijk als 'Partij'

Overwegende dat:*Organisatie en inkoopbehoefte van Opdrachtgever*

- a. Opdrachtgever al 50 jaar dé ontwikkelingsmaatschappij van Oost-Nederland is. Vanuit een heldere maatschappelijke missie ondersteunt Opdrachtgever ondernemers in Gelderland en Overijssel bij het versnellen van innovaties en het succesvol naar de markt brengen van hun ideeën.
- b. Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan de levering van ICT-diensten en ondersteuning via een Managed Service Provider.

Verloop van de aanbesteding

- c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a en b is overwogen, tot aanbesteding van ICT-dienstverlening door middel van een Europese openbare aanbestedingsprocedure is overgegaan;
- d. op <datum> door of namens Opdrachtgever een aankondiging naar het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (hierna: Publicatieblad) is verzonden en dat deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer <S-nummer>;
- e. <beschrijving verdere verloop afhankelijk van de gevolgde aanbestedingsprocedure>;
- f. Opdrachtgever de Opdracht op <datum> heeft gegund aan Wederpartij.

Inhoud

1. Begrippen	4
2. Voorwerp van de Overeenkomst	4
3. Contactpersonen en rapportage	5
4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst	5
5. Aflevering en Oplevering	6
6. Acceptatie	9
7. Vergoeding	11
8. Facturering, verschuldigdheid en betaling	13
9. Algemene en bijzondere voorwaarden	14
10. Overige bepalingen	14
BIJLAGE Acceptatieprocedure	21
BIJLAGE Model Urenstaten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
BIJLAGE Afroepprocedure	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
BIJLAGE Exitregeling	22
BIJLAGE Artificiële intelligentie (AI)	22

Komen overeen:

1. Begrippen

In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst.

2. Voorwerp van de Overeenkomst

2.1 Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst waarbij Wederpartij zich tegen de in artikel 7 bedoelde Vergoeding verbindt tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in het Bestek, die in hoofdlijnen bestaat uit:

- het leveren van het Product / de Producten:

#	Onderwerp	Aantal
	Leveringen als onderdeel van (sub) diensten Managed Service Provider	
A1	<i>Hardware</i>	<...>

- het uitvoeren van de Opdracht / de Opdrachten:

#	Onderwerp	Aantal
B1	Infrastructuurbeheer (IB)	
IB1	<i>Managed Cloud en On-Premise Infrastructuur</i>	<...>
IB2	<i>Netwerkbeheer en Connectiviteit</i>	<...>
IB3	<i>Serverbeheer en Monitoring</i>	<...>
IB4	<i>Patchmanagement</i>	<...>
B2	Beveiliging en Compliance (BC)	
BC1	<i>Security Operations Center (SOC) en Incident Response</i>	<...>
BC2	<i>Identiteits- en Toegangsbeheer</i>	<...>
BC3	<i>Netwerk- en Endpointbeveiliging</i>	<...>
BC4	<i>Compliance en Beleid</i>	<...>
B3	Back-up and Disaster Recovery (BDR)	
BDR1	<i>Managed Back-up Oplossingen</i>	<...>
BDR2	<i>Disaster Recovery (DR) en Business Continuity</i>	<...>
B4	Cloud en SaaS-beheer (CSB)	
CSB1	<i>Public en Hybrid Cloud Management</i>	<...>
CSB2	<i>SaaS-beheer en Adoptie</i>	<...>
B5	Servicedesk en Ondersteuning (SDO)	
SDO1	<i>Servicedesk en Ondersteuning</i>	<...>
SDO2	<i>Proactieve monitoring en Probleemanalyse</i>	<...>
SDO3	<i>Software- en Hardwarebeheer</i>	<...>
B6	Strategisch IT-advies	

	(SITA)	
SITA1	IT Roadmap en Innovatieadvies	<...>
SITA2	Security en Riskmanagement	<...>
SITA3	IT Governance en Procesoptimalisatie	<...>
B7	Licentiebeheer (LB)	
LB1	Licentiebeheer	<...>

- het verstrekken van één of meer Gebruiksrechten:

#	Onderwerp	Aantal
C1	<"onbeperkt Gebruiksrecht op..." of indien anders is overeengekomen "In afwijking van art. 43 lid 2 onder d ARBIT is de omvang van het Gebruiksrecht beperkt tot..." (bijvoorbeeld gerechtigde organisatie(delen), aantal gebruikers, locaties, transacties, systemen, etc.)>	<...>
C2	Onderhoud	<...>

één en ander teneinde Opdrachtgever in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken.

- 2.2 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde stuk boven het later genoemde:
- 1) dit document;
 - 2) de Verwerkersovereenkomst (BIJLAGE Verwerkersovereenkomst) (indien van toepassing);
 - 3) de Voorwaarden (BIJLAGE Voorwaarden);
 - 4) het Bestek (BIJLAGE Bestek);
 - 5) de overige Bijlagen
 - 6) de door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte offerte van <datum>, met kenmerk (<kenmerk>).

3. Contactpersonen en rapportage

- 3.1 De personen die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhouden zijn opgesomd in de BIJLAGE Contactpersonen.
- 3.2 Wederpartij rapporteert <periode> over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst. Deze rapportage omvat tenminste:
<voorwerp van de rapportage>

4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst treedt in werking op <datum>.
- 4.2 De Overeenkomst heeft een looptijd van vier (4) jaar en eindigt op <datum>.
- 4.3 Opdrachtgever kan de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van viermaal één (1) jaar te verlengen. Indien Opdrachtgever van dit recht gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de in artikel 4.2 bedoelde looptijd schriftelijk mededeling aan Wederpartij.

5. Aflevering en Oplevering

In geval van Producten

- 5.1 Wederpartij draagt zorg voor Aflevering van de Producten op de in onderstaande tabel aangegeven datum en plaats. Genoemde data zijn Fatale termijnen.

#	Onderwerp	Afleveradres	Afleverdatum
	Leveringen als onderdeel van (sub) diensten Managed Service Provider		
A1	Hardware	<Adres>	30 dagen na afroep conform Bijlage afroepprocedure>

In geval van Opdrachten of het verstrekken van Gebruiksrechten

- 5.2 Wederpartij draagt zorg voor Oplevering op de in de onderstaande tabel vermelde wijze, datum en plaats. Genoemde data zijn Fatale termijnen.

#	Onderwerp	Wijze van Oplevering	Adres en datum
B1	Infrastructuurbeheer (IB)		
IB1	Managed Cloud en On-Premise Infrastructuur	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
IB2	Netwerkbeheer en Connectiviteit	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
IB3	Serverbeheer en Monitoring	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level agreement>
IB4	Patchmanagement	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
B2	Beveiliging en Compliance (BC)		
BC1	Security Operations Center (SOC) en Incident Response	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier

		en/of Service Level Agreement>	Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
BC2	Identiteits- en Toegangsbeheer	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
BC3	Netwerk- en Endpointbeveiliging	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
BC4	Compliance en Beleid	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
B3	Back-up and Disaster Recovery (BDR)		
BDR1	Managed Back-up Oplossingen	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
BDR2	Disaster Recovery (DR) en Business Continuity	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
B4	Cloud en SaaS-beheer (CSB)		
CSB1	Public en Hybrid Cloud Management	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
CSB2	SaaS-beheer en Adoptie	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
B5	Servicedesk en Ondersteuning (SDO)		
SDO1	Servicedesk en Ondersteuning	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier

		en/of Service Level Agreement>	Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
SD02	Proactieve monitoring en Probleemanalyse	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
SD03	Software- en Hardwarebeheer	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
B6	Strategisch IT-advies (SITA)		
SITA1	IT Roadmap en Innovatieadvies	<Beschikbaarstelling van Personeel blijkend uit het maandelijks achteraf indienen van urenstaten of factuur per sessie>>	<Adres, datum>
SITA2	Security en Riskmanagement	<Beschikbaarstelling van Personeel blijkend uit het maandelijks achteraf indienen van urenstaten of factuur per sessie>	<Adres, datum>
SITA3	IT Governance en Procesoptimalisatie	<Beschikbaarstelling van Personeel blijkend uit het maandelijks achteraf indienen van urenstaten of factuur per sessie>	<Adres, datum>
B7	Licentiebeheer (LB)		
LB1	Licentiebeheer	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>

In geval van Onderhoud en clouddienstverlening

5.3 De dienstverlening vangt aan op de in de onderstaande tabel vermelde datum.

#	Onderwerp	Aanvangsdatum
C1	Licenties <Clouddienstverlening>	<Datum waarop de toegang tot de clouddienst aanvangt>
C2	<Onderhoud>	<Datum waarop de onderhoudsverplichting aanvangt>

5.4 In die gevallen waarin Wederpartij zich heeft verbonden tot het beschikbaar stellen van de Broncode aan Opdrachtgever, ontvangt deze op eerste verzoek een exemplaar van (de meest recente versie van) die Broncode.

6. Acceptatie

6.1 De Acceptatie van de Prestatie vindt als volgt plaats:

#	Onderwerp	Acceptatie	Uiterste datum van mededeling van (non-) Acceptatie
A	Leveringen als onderdeel van (sub) diensten Managed Service Provider		
A1	Hardware	<Wijze van Accepteren al dan niet na uitvoering Acceptatieprocedure (zie Bijlage Acceptatieprocedure)>	<30 dagen na Aflevering (11.1 ARBIT)>
B1	Infrastructuurbeheer (IB)		
IB1	Managed Cloud en On-Premise Infrastructuur	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
IB2	Netwerkbeheer en Connectiviteit	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
IB3	Serverbeheer en Monitoring	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
IB4	Patchmanagement	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
B2	Beveiliging en Compliance (BC)		
BC1	Security Operations Center (SOC) en Incident Response	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
BC2	Identiteits- en Toegangsbeheer	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
BC3	Netwerk- en Endpointbeveiliging	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
BC4	Compliance en Beleid	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>

B3	Back-up and Disaster Recovery (BDR)		
BDR1	<i>Managed Back-up Oplossingen</i>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
BDR2	<i>Disaster Recovery (DR) en Business Continuity</i>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
B4	Cloud en SaaS-beheer (CSB)		
CSB1	<i>Public en Hybrid Cloud Management</i>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
CSB2	<i>SaaS-beheer en Adoptie</i>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
B5	Servicedesk en Ondersteuning (SDO)		
SDO1	<i>Servicedesk en Ondersteuning</i>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
SDO2	<i>Proactieve monitoring en Probleemanalyse</i>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
SDO3	<i>Software- en Hardwarebeheer</i>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>
B6	Strategisch IT-advis (SITA)		
SITA1	<i>IT Roadmap en Innovatieadvies</i>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<30 dagen na ontvangst van de urenstaat of factuur>
SITA2	<i>Security en Riskmanagement</i>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<30 dagen na ontvangst van de urenstaat of factuur>
SITA3	<i>IT Governance en Procesoptimalisatie</i>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level Agreement>	<30 dagen na ontvangst van de urenstaat of factuur>
B7	Licentiebeheer (LB)		
LB1	<i>Licentiebeheer</i>	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage	<Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage

		<i>Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level agreement></i>	<i>Dossier Afspraken en Procedures en/of Service Level agreement></i>
--	--	--	--

- 6.2 Indien Opdrachtgever de Prestatie accepteert ondanks de aanwezigheid van één of meer Gebreken houdt Opdrachtgever een bedrag in van <bedrag> op de Vergoeding totdat de Gebreken zijn hersteld.

7. Vergoeding

- 7.1 Partijen komen de navolgende Vergoeding overeen:

#	Onderwerp	Prijs	Prijs incl. BTW
A	Leveringen als onderdeel van (sub) diensten Managed Service Provider		
A1	<i>Hardware</i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken></i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>></i>
B1	Infrastructuurbeheer (IB)		
IB1	<i>Managed Cloud en On-Premise Infrastructuur</i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken></i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>></i>
IB2	<i>Netwerkbeheer en Connectiviteit</i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken></i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>></i>
IB3	<i>Serverbeheer en Monitoring</i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken></i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>></i>
IB4	<i>Patchmanagement</i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken></i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>></i>
B2	Beveiliging en Compliance (BC)		
BC1	<i>Security Operations Center (SOC) en Incident Response</i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken></i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>></i>
BC2	<i>Identiteits- en Toegangsbeheer</i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in</i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in</i>

#	Onderwerp	Prijs	Prijs incl. BTW
		het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>	het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>>
BC3	Netwerk- en Endpointbeveiliging	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>>
BC4	Compliance en Beleid	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>>
B3	Back-up and Disaster Recovery (BDR)		
BDR1	Managed Back-up Oplossingen	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>>
BDR2	Disaster Recovery (DR) en Business Continuity	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>>
B4	Cloud en SaaS-beheer (CSB)		
CSB1	Public en Hybrid Cloud Management	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>>
CSB2	SaaS-beheer en Adoptie	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>>
B5	Servicedesk en Ondersteuning (SDO)		
SDO1	Servicedesk en Ondersteuning	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>>
SDO2	Proactieve monitoring en Probleemanalyse	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>>
SDO3	Software- en Hardwarebeheer	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en	<Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en

#	Onderwerp	Prijs	Prijs incl. BTW
		<i>de Bijlage Dossier Financiële Afspraken></i>	<i>de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>></i>
B6	Strategisch IT-advies (SITA)		
SITA1	<i>IT Roadmap en Innovatieadvies</i>	<i><Uurtarief of andere vergoedingsmaats taf></i>	<i><Uurtarief of andere vergoedingsmaats taf ></i>
SITA2	<i>Security en Riskmanagement</i>	<i><Uurtarief of andere vergoedingsmaats taf></i>	<i><Uurtarief of andere vergoedingsmaats taf ></i>
SITA3	<i>IT Governance en Procesoptimalisatie</i>	<i><Uurtarief of andere vergoedingsmaats taf></i>	<i><Uurtarief of andere vergoedingsmaats taf ></i>
B7	Licentiebeheer (LB)		
LB1	<i>Licentiebeheer</i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken></i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>></i>
C	Onderhoud en clouddienstverlening		
C1	<i>Licenties [clouddienstverlening]</i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken></i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>></i>
C2	<i>Onderhoud</i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken></i>	<i><Overeenkomstig het bepaalde in het Prijzenblad en de Bijlage Dossier Financiële Afspraken>></i>
Totale Vergoeding		<i><Vergoeding invullen></i>	

- 7.2 De Vergoeding kan <éénmaal per jaar, voor het eerst vanaf 1 januari 2028> worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening'. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand gehanteerd, waarbij het indexcijfer van 1 januari 2027 wordt gesteld op 100%.

8. Facturering, verschuldigheid en betaling

- 8.1 De Vergoeding als bedoeld in artikel 7 is verschuldigd vanaf <datum of moment of na Acceptatie>.
- 8.2 Een factuur dient de volgende gegevens te bevatten:
- factuurdatum
 - hoogte van de Vergoeding
 - verschuldigde BTW
 - contractnummer

- verplichtingennummer

8.3 Wederpartij factureert elektronisch op de in het Bestek voorgeschreven wijze.

8.4 In afwijking van de eerste volzin van artikel 11.1 van de ARBIT-2022 betaalt Opdrachtgever Onderhoud/ clouddienstverlening maandelijks dan wel jaarlijks (afhankelijk van het type subscription) vooruit overeenkomstig het bepaalde in artikel 8.1. Het bepaalde in artikel 16 van de ARBIT-2022 blijft daarbij buiten toepassing.

9. Algemene en bijzondere voorwaarden

9.1 De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, is uitgesloten.

9.2 In afwijking van artikel 9.1 en onverminderd het bepaalde in artikel 2.2, zijn tevens de licentievoorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden van toepassing indien en voor zover:

- de toepasselijkheid daarvan niet in het Bestek is uitgesloten;
- Wederpartij (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en;
- het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en;
- Wederpartij kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaaard.

9.3 De voor het gebruik van de Prestatie vereiste acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld bij "shrink-wrap"- en "click-wrap" licenties, bindt Opdrachtgever niet. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik.

9.4 Een exemplaar van de Voorwaarden is bij de Overeenkomst gevoegd.

10. Overige bepalingen

10.1 Onder geheimhouding als bepaald in artikel 17 van de ARBIT-2022 valt geen informatie over (de voortgang van) de Opdracht die Opdrachtgever dient aan te leveren voor het Rijks ICT-dashboard.

10.2 Partijen komen overeen om in voorkomende gevallen de fictieve dienstbetrekking van thuiswerkers of gelijkgestelden zoals bedoeld in de artikelen 2b en 2c Uitvoeringsbesluit Loonbelasting 1965 en de artikelen 1 en 5 van het Besluit aanwijzing gevallen waarin arbeidsverhouding als dienstbetrekking wordt beschouwd (Besluit van 24 december 1986, Stb. 1986, 655), buiten toepassing te laten.

10.3 Wederpartij wist de gegevens binnen acht (8) weken na afloop van de Overeenkomst, of zoveel eerder als is overeengekomen, bij gebreke waarvan Wederpartij een boete verschuldigd is van €1500,- per dag. Betaling van de boete laat de verplichting uit dit lid en de gehoudenheid van Wederpartij om de schade die het gevolg is van de schending te vergoeden onverlet.

10.4 De gegevens worden in de door Opdrachtgever aangegeven vorm en op de door Opdrachtgever aangegeven wijze terugbezorgd.

- 10.5 Bij (voortijdige) beëindiging van de Overeenkomst geldt, in aanvulling op artikel 32 van de ARBIT 2022, het bepaalde in de Bijlage Exitregeling.
- 10.6 Indien de Prestatie mede de levering omvat van een AI-systeem met een hoog risico voor de gezondheid en veiligheid of de grondrechten van personen dan geldt daarvoor het bepaalde in de [nader overeen te komen] Bijlage AI.
- 10.7 In de artikelen 3, 12.3 en 31 van de ARBIT-2022 wordt onder 'schriftelijk' mede elektronische communicatie verstaan.

Aldus overeengekomen op <datum> en ondertekend in tweevoud door:

OPDRACHTGEVER

WEDERPARTIJ

Naam: <naam>

Naam: <naam>

Handtekening:

Handtekening:

Datum:

Datum:

BIJLAGE Verwerkersovereenkomst (indien van toepassing)

<Invoegen Verwerkersovereenkomst>



BIJLAGE Bestek

<Invoegen Bestek>

BIJLAGE Contactpersonen

Opdrachtgever

De <functie>, thans <naam> is bevoegd Opdrachtgever te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst.

Wederpartij

De <functie>, thans <naam> is bevoegd Wederpartij te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst.



BIJLAGE Voorwaarden

<ARBIT 2022 invoegen>

BIJLAGE Service level agreement (SLA)

De SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst van Onderhoud en normeert het overeengekomen dienstverleningsniveau. Voor een goede aansluiting van de SLA op de Voorwaarden is vereist dat de voor de Prestatie belangrijkste service levels worden opgenomen in de Overeenkomst. Tenslotte dienen de onderstaande begrippen uit artikel 68 van de ARBIT-2022 te worden gebruikt in de SLA:

Beschikbaarheid: de periode dat de Prestatie vrij van Gebreken is.

Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Wederpartij van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Wederpartij anderszins bekend zijn geworden.

Functiehersteltijd: de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Wederpartij wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.

Innovatief Onderhoud: het beschikbaar stellen door Wederpartij aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie.

Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Wederpartij ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.

Reactietijd: de tijd waarbinnen Personeel van Wederpartij op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.

Service levels: ten aanzien van de uitvoering van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst vastgelegde eisen.

Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode.

Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.

BIJLAGE Acceptatieprocedure

BIJLAGE Exitregeling

Deze bijlage beschrijft de vereisten voor het door Wederpartij op te stellen Exitplan. Het Exitplan wordt initieel opgesteld voor het einde van het eerste kwartaal na contractering en jaarlijks herzien. Het Exitplan beschrijft de wijze waarop de dienstverlening van Wederpartij kan worden beëindigd en de wijze waarop Wederpartij na beëindiging samen met Opdrachtgever zal zorgen voor een continuering van deze dienstverlening bij Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen dienstverlener.

Opdrachtgever en Wederpartij zijn ieder op zich verantwoordelijk voor de actieve deelname van de aan haar gelieerde partijen voor zover deze betrokken zijn of gaan worden bij de dienstverlening als onderwerp van het betreffende Exitplan.

1. Het primaire doel van deze Bijlage is de verwezenlijking van een uitvoerbaar Exitplan wat bewerkstelligt dat bij een eventuele beëindiging van (een deel van) de Overeenkomst met Wederpartij een overdracht van de Diensten en continuering van de levering van de Diensten mogelijk wordt gemaakt.
2. Als er een einde komt aan de Diensten van Wederpartij aan Opdrachtgever met betrekking tot (een wezenlijk deel) van de Diensten in het kader van een Overeenkomst, dan zullen op basis van een Exitplan de betreffende Diensten worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een Opvolgend Leverancier.
3. Het einde van de dienstverlening kan zijn: elke vorm van (gedeeltelijke) beëindiging van de Dienst zoals in de Overeenkomst is opgenomen.
4. Wederpartij zal op basis van de in dit document beschreven vereisten het Exitplan opstellen.
5. Wederpartij zal ter goedkeuring aan Opdrachtgever het Exitplan voorleggen, waarin de wederzijdse verplichtingen uiteen worden gezet om een overgang terug naar Opdrachtgever of een Opvolgend Leverancier te faciliteren bij het einde van de betreffende dienstverlening. Opdrachtgever zal het voorgelegde plan beoordelen en Wederpartij op de hoogte brengen van haar instemming of wensen ter verbetering, die Wederpartij voor zover mogelijk zal adresseren in een nieuw plan. Wanneer partijen overeenstemming hebben bereikt over het plan zal het door beide partijen worden ondertekend.
6. Tenminste éénmaal per jaar of zo veel vaker als Opdrachtgever daar in redelijkheid om verzoekt, zal Wederpartij het plan aanpassen, zodat het de dan bestaande situatie als uitgangspunt heeft.
7. Herziening van het Exitplan geschiedt jaarlijks conform de wijzigingsprocedure als vermeld in de Overeenkomst. Indien geen overeenstemming over het Exitplan wordt bereikt, kan iedere partij de escalatieprocedures volgen.
8. De kosten die Wederpartij maakt voor het opstellen van het Exitplan zijn onderdeel van de overeenkomst en zullen niet separaat vergoed worden. De kosten die Wederpartij maakt met betrekking tot het uitvoeren van het Exitplan zullen worden vergoed tenzij anders beschreven in de overeenkomst.
9. Het door Wederpartij op te leveren Exitplan moet gedetailleerd ingaan op onderstaande onderwerpen:
 - Voorwaarden en uitgangspunten;
 - Overdracht kennis, mensen en middelen;
 - Plan en planning voor zover Wederpartij deze kan inschatten zonder kennis van de partij waaraan wordt overgedragen;
 - Transitie organisatie en resources;
 - Afvoeren van vertrouwelijke informatie;

- Informatiebeveiliging;
- Financiële aspecten;
- Juridische aspecten;
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- Escalaties en klachten.

Deze onderwerpen zijn in dit document verder toegelicht.

Voorwaarden en uitgangspunten

1. De continuïteit van de dienstverlening staat voorop en vormt een essentieel uitgangspunt en doelstelling van het Exitplan.
2. Het Exitplan beschrijft een project voor het overdragen van de relevante Diensten. Het uitvoeren van het Exitplan moet worden gezien als het uitvoeren van een complex project. Voor het managen van dit project wordt een projectmanagement methodiek toegepast. Het project wordt uitgevoerd op basis van het actuele Exitplan en een door beide partijen, bij start van de uitvoering van het Exitplan, te accorderen project-initiatie-document (PID). Een concept PID wordt door Wederpartij als bijlage bij het Exitplan gevoegd.
3. De planning van de retrotransitie kent drie cruciale datums: (1) de startdatum (SD) zijnde het begin van de uitvoering van het retrotransitie project (= voorbereiding), (2) de implementatiedatum (ID), zijnde de datum waarop betrokken medewerkers – indien van toepassing - verantwoordelijkheden en middelen - indien van toepassing - worden overgedragen aan Opdrachtgever of een alternatieve dienstverlener en (3) de einddatum (ED), zijnde de datum waarop het retrotransitieproject succesvol is afgesloten. De retrotransitie wordt minimaal drie (3) maanden voor het einde van de contractueel overeengekomen dienstverlening gestart.
4. Gedurende de retrotransitie zullen Wederpartij, Opdrachtgever en een eventuele Opvolgend Leverancier ondersteunen bij het uitvoeren van alle voor de retrotransitie noodzakelijke werkzaamheden met als uitgangspunt dat de dienstverlening die door Wederpartij wordt geleverd zal worden blijven geleverd conform de geldende K(PI)s.
5. Gedurende de retrotransitie zullen Wederpartij, Opdrachtgever en een eventuele Opvolgend Leverancier, de noodzakelijke toegang verlenen tot de organisatie (incl. locaties eventuele Onderaannemers) van Wederpartij voor zover beschreven is in het Exitplan.
6. Gedurende de retrotransitie zullen medewerkers van Wederpartij voldoende tijd ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever en een eventuele Opvolgend Leverancier, om de noodzakelijke kennis over te dragen, zoals beschreven in het Exitplan.
7. Wederpartij is volledig verantwoordelijk voor het door zijn Onderaannemers, adequaat ondersteunen van Opdrachtgever en een eventuele Opvolgend Leverancier. Er worden geen andere bedragen in rekening gebracht dan de in de overeenkomst overeengekomen vergoedingen

8. Het Exitplan voorziet in de overdracht van gebruiksrechten op Programmatuur, voor zover overdraagbaar, alsmede in de concretisering van de Overeenkomst genoemde vereisten ter zake van de overdracht van gegevens en documenten. Hiermee wordt bedoeld dat het Exitplan concreet de over te dragen documenten en bestanden noemt alsmede de technische gegevensformaten waarin deze overdracht zal plaatsvinden.
9. Als Opdrachtgever of een eventuele Opvolgend Leverancier de servicemanagementomgeving (tooling, inrichting en methodiek) zoals geïmplementeerd door Wederpartij wil gebruiken dan zal deze ter beschikking van Opdrachtgever of van een door Opdrachtgever aangewezen partij worden gesteld in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst, tenzij deze niet overdraagbaar is en welk geval Partijen een andere passende oplossing zoeken.
10. Indien een toezichthouder nadere eisen stelt aan de retrotransitie, zal Wederpartij alle daardoor noodzakelijke maatregelen treffen en de uitvoering hiervan borgen in het Exitplan.
11. Vanaf het moment (ID) dat de Diensten door Wederpartij weer zijn overgedragen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen Opvolgend Leverancier, worden er over de periode vanaf dit moment (ID) geen facturen meer gezonden door Wederpartij aan Opdrachtgever voor deze Diensten.
12. Indien in de Overeenkomst overeengekomen dan zal, gedurende de eerste twee jaar van de initiële contractperiode, in geval van een voortijdige (tussentijdse) beëindiging door Opdrachtgever, Wederpartij de dedicated voor Opdrachtgever ingezette hardware & software overdragen aan Opdrachtgever tegen de resterende boekwaarde cq resterende contractuele verplichtingen. Daarnaast kan indien van toepassing eventueel sprake zijn van een aanvullende beëindigingsvergoeding in verband met garantieverplichtingen voor het overgenomen Opdrachtgever-personeel.

Overdracht kennis, mensen en middelen

1. Het Exitplan bevat onder andere complete, actuele en overzichtelijke overzichten – bestaande uit alle bij Wederpartij beschikbare informatie – van alle hardware, netwerkcomponenten, software, licenties, databases en gegevens, documentatie en facilitaire zaken, contracten en documenten van Wederpartij (en eventuele Onderaannemers) en personeel die benodigd zijn voor het leveren van de betreffende Diensten en overgedragen moeten zijn voor de implementatiedatum. De volgende zaken zijn daarbij van belang:
 - **Hardware.** Het Exitplan omvat een lijst van alle hardware die in gebruik is ten behoeve van de levering van de betreffende Diensten. De lijst zal gebaseerd zijn op het vastgelegde in de CMDB (de Configuratie Management Database) en van dezelfde kwaliteit zijn. Aangegeven zijn de locatie, het eigenaarschap en een indicatie of het gaat om hardware die uitsluitend bedoeld is voor de dienstverlening aan Opdrachtgever of dat het gaat om hardware die gezamenlijk gebruikt wordt voor meer klanten van Wederpartij naast Opdrachtgever. Daar waar sprake is van gedeeld gebruik van middelen door meer klanten, zorgt indien gewenst Wederpartij voor het inzicht in deze middelen en de omzetting naar een exclusief voor Opdrachtgever bedoelde omgeving. Het Exitplan omschrijft de overdracht van hardware inclusief onderhoudscontracten.
 - **Netwerk.** Het Exitplan omvat een lijst van alle netwerkcomponenten van Wederpartij die in gebruik zijn ten behoeve van de levering van de betreffende Diensten. De lijst zal gebaseerd zijn op het vastgelegde in de CMDB (de Configuratie Management Database) en van dezelfde kwaliteit zijn. Aangegeven zijn het eigenaarschap en een indicatie of het gaat om netwerkcomponenten die uitsluitend bedoeld zijn voor de verlening van de betreffende Diensten of dat het gaat om componenten die gezamenlijk gebruikt worden

voor meer klanten van Wederpartij naast Opdrachtgever. Daar waar sprake is van gedeeld gebruik van middelen door meer klanten zorgt Wederpartij voor het inzicht in deze middelen en de omzetting naar een exclusief voor Opdrachtgever bedoelde omgeving. Het Exitplan omschrijft de overdracht van netwerkcomponenten inclusief onderhoudscontracten.

- **Software.** Het Exitplan omvat een lijst van alle software die in gebruik is ten behoeve van de levering van de betreffende Diensten. De lijst zal gebaseerd zijn op het vastgelegde in de CMDDB (de Configuratie Management Database) en van dezelfde kwaliteit zijn (inclusief software en versie aanduiding per apparaat en onderlinge relaties). Aangegeven zijn het eigenaarschap, de overdraagbaarheid en de licentiesituatie waarbij Opdrachtgever het recht krijgt licenties te vervreemden (verwerven en aan een opvolgende dienstverlener ter beschikking te stellen). Daar waar sprake is van maatwerkaanpassingen (onderdeel van de Overdracht) ten behoeve van Opdrachtgever zullen deze ter beschikking van Opdrachtgever gesteld worden zonder extra kosten. Het Exitplan omschrijft de overdracht van software inclusief onderhoudscontracten en licenties.
- **Tools.** Het Exitplan omvat een lijst van alle tools die in gebruik zijn ten behoeve van de levering van de betreffende Diensten. Op de lijst is aangegeven waar het eigenaarschap ligt, de overdraagbaarheid en wat de licentiesituatie is (informatie over licentie en licentie houder) waarbij Opdrachtgever het recht krijgt licenties te vervreemden. Wederpartij is verplicht algemeen gangbare en verkrijgbare tools te gebruiken. Daar waar sprake is van maatwerktools zal Opdrachtgever expliciet akkoord moeten gaan met toepassing van deze tools. Het Exitplan voorziet in alternatieven voor alle maatwerktools respectievelijk voor gebruikte freeware.
- **Gegevens, metagegevens en databases.** In het Exitplan zijn de locaties van alle elektronisch vastgelegde of op papier vastgelegde gegevens en databases gespecificeerd. Aangegeven zijn het eigenaarschap, de locaties waar de betreffende gegevens en databases zijn opgeslagen en het eigenaarschap van de opslagfaciliteit. Wederpartij voert veranderingen in deze gegevens door op basis van de overeengekomen (change) procedures en Bewerkers Overeenkomst.
- **Documentatie.** In het Exitplan is een overzicht opgenomen van alle beschikbare documentatie, inclusief procesbeschrijvingen en werkinstructies voor zover relevant voor het leveren van de betreffende Diensten. Wederpartij garandeert dat alle documentatie compleet en actueel is op het moment van overdracht. De documentatie wordt zowel hard copy als digitaal ter beschikking gesteld van Opdrachtgever of een door haar aangewezen Opvolgend Leverancier.
- **Faciliteiten.** In het Exitplan is een overzicht opgenomen van de beschikbare (en ingerichte) faciliteiten inclusief informatie over de locatie en de inrichting van de faciliteit. Het plan omvat ook een overzicht van alle afspraken met betrekking tot de faciliteiten dan wel inzicht in de veranderingen die noodzakelijke zijn bij een gewijzigde dienstverlening door Wederpartij. In geval van gezamenlijk gebruik van locaties is aangegeven hoe de juiste faciliteiten exclusief ter beschikking van Opdrachtgever gesteld kunnen worden
- **Overgedragen Contracten.** Wederpartij doet al het redelijkerwijs mogelijke om te bewerkstelligen dat alle benodigde contracten met derden ten behoeve van de dienstverlening aan Opdrachtgever overgedragen kunnen worden aan Opdrachtgever. Indien mogelijk en gewenst kan Wederpartij voor alternatieve Onderaannemer(s) zorg dragen, dit tegen eenzelfde of een lager kostenniveau. Opdrachtgever kan ook zelf overgaan tot ontbinding van het contract met aanbieders.

- **Medewerkers.** Het Exitplan, dat voor de daadwerkelijke Exit wordt gebruikt, omvat een overzicht van medewerkers die in aanmerking komen voor een overdracht naar Opdrachtgever of de Opvolgende Leverancier conform de geldende relevante wetgeving met betrekking tot overgang onderneming. Het overzicht omvat minimaal de namen en functies van de medewerkers. Een aanpassing van de lijst met relevante medewerkers zal voor aanvang van het Exitplan door Wederpartij plaatsvinden waarbij naast eerdergenoemde gegevens ook de ervaring, leeftijd, salarisschaal en functioneren zullen worden toegevoegd. Onder de medewerkers die betrokken zijn bij het leveren van de Dienst kunnen ook de leden van de staf e.a. worden verstaan. De personeelsdossiers van de medewerkers die de overstap maken van Wederpartij naar Opdrachtgever of een door haar aangestelde Opvolgende Leverancier, worden overgedragen aan Opdrachtgever dan wel aan de Opvolgende Leverancier (indien deze Wederpartij de nieuwe werkgever wordt). De voorgaande verplichtingen gelden slechts voorzover niet in strijd met de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).
- **Kennisoverdracht.** Gedurende de retrotransitie zullen Wederpartij en haar Onderaannemers, Opdrachtgever en een eventuele Opvolgend Leverancier, voor zover redelijkerwijs mogelijk de noodzakelijke kennis ter beschikking stellen. Er worden geen additionele kosten in rekening gebracht voor het overdragen van de kennis, zoals beschreven in het Exitplan. Er wordt voldoende tijd beschikbaar gesteld van medewerkers van Wederpartij om tot een adequate kennisoverdracht te komen. De kennisoverdracht omvat zowel:
 - a. Al die kennis noodzakelijk voor het kunnen voortzetten van de dienstverlening;
 - b. Vragen die naar aanleiding van de retrotransitie moeten worden beantwoord;
 - c. De geactualiseerde versie van de relevante documenten (respectievelijk bestanden) die nodig zijn voor het leveren van de Diensten, zoals beschreven in bijvoorbeeld het 'Dossier Afspraken en Procedures': Procedures, Handleidingen (inclusief, werkinstructies), Rapportages, Service Level Agreement, Service catalogus, CMDb, Business continuïteit plan, Security plan, Lopende projecten, Service improvement plan of Jaarplan, Onderhoudscontracten en Licenties.
 - d. Geregistreerde incidenten, wijzigingen, enzovoort zoals vastgelegd in de servicemanagement tools.
- **Overdracht activa.** Bij beëindiging van de Overeenkomst zal Opdrachtgever de systemen, goederen, rechten van intellectuele eigendom en lease- en onderhoudscontracten die niet op de balans staan, die Opdrachtgever of de opvolgende Wederpartij voor het verrichten van Diensten nodig zal hebben, tegen de door Wederpartij in redelijkheid gehanteerde boekwaarde en/of resterende verplichtingen, van Wederpartij in eigendom verkrijgen, indien en voor zover Wederpartij deze systemen, goederen, rechten van intellectuele eigendom en lease- en onderhoudscontracten die niet op de balans staan, niet zelf voor haar bedrijfsvoering nodig heeft. Hetzelfde geldt ten aanzien van de werknemers die voornamelijk bij de uitvoering van de Diensten zijn betrokken (voor zover wettelijk mogelijk), waarbij geen vergoeding verschuldigd zal zijn, tenzij anders overeengekomen. Wederpartij zal na aankondiging van de beëindiging van de Overeenkomst zonder voorafgaande instemming van Opdrachtgever geen wijzigingen aanbrengen in (de samenstelling van) de betrokken systemen, goederen, rechten en bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken werknemer.

Plan en Planning

1. Het Exitplan omvat een gedetailleerde weergave van alle uit te voeren taken, respectievelijk activiteiten om de retrotransitie tot een succes te maken. De implementatiedatum (ID) van de retrotransitie is drie maanden na de startdatum (SD). In principe wordt uitgegaan van een periode van totaal zes maanden om na het besluit, tot een volledige afronding van de retrotransitie te komen. Het halen van deze planning is tevens afhankelijk van de inzet van Opdrachtgever en/of de Opvolgende Leverancier, waar Wederpartij geen garanties voor kan geven.
2. De werkzaamheden zullen via een work-break-down structuur tot te managen taken en activiteiten worden onderverdeeld. Door duidelijke mijlpalen en SMART benoemde op te leveren resultaten moet een heldere en haalbare planning gerealiseerd worden. Voor elk van de in het vorige hoofdstuk benoemde deelgebieden worden aparte deelplanningen (werkstromen) gemaakt. Voor elke deelplanning worden acceptatiecriteria benoemd op basis waarvan vastgesteld kan worden dat een adequate retrotransitie (voor dat onderwerp) is gerealiseerd.
3. In het plan wordt tevens aangegeven hoe de borging van de dienstverlening wordt geregeld. Hierbij worden zowel een risicoanalyse als een continuïteit plan uitgevoerd. Specifieke aandacht wordt gevraagd voor het in het plan opnemen van procedures en maatregelen om de overgang met zo min mogelijk storingen te faciliteren, voor zover dit in de invloedssfeer van Wederpartij ligt. Wederpartij kan geen garanties geven over de inzet van Opdrachtgever en/of de Opvolgende Leverancier.

Transitieorganisatie en –resources

1. Het Exitplan beschrijft tot in detail de projectorganisatie van de retrotransitie, dit inclusief betrokken mensen, rapportage afspraken en communicatie afspraken. Wederpartij en Opdrachtgever (incl. Opvolgende Leverancier onder aansturing van Opdrachtgever) zullen zich houden aan de onderstaande aspecten waar het gaat om de retrotransitie:
 - a. Partijen vormen een gezamenlijk managementteam. Het team wordt geleid door een senior manager, benoemd door Opdrachtgever. Wederpartij neemt deel aan dit team tot en met de datum van oplevering van de nieuwe situatie;
 - b. Wederpartij zal een contactpersoon aanstellen die dienst doet als single point of contact. Deze contactpersoon of coördinator is verantwoordelijk voor een juiste en tijdige uitvoering van alle activiteiten binnen Wederpartij, voor een gedegen contact met Opdrachtgever of een door haar aangestelde Opvolgende Leverancier. De coördinator zorgt voor alle voorkomende vormen van ondersteuning van de retrotransitie voortvloeiend uit het Exitplan.
 - c. Het exitmanagementteam zal direct rapporteren aan de stuurgroep. In de stuurgroep heeft in ieder geval een bestuurder van Opdrachtgever zitting evenals de verantwoordelijke voor de dienstverlening aan Opdrachtgever binnen Wederpartij;
 - d. Het exit managementteam rapporteert elke twee weken aan de stuurgroep. De stuurgroep volgt de voortgang per twee weken en zorgt tevens voor de decharge van het exit managementteam zodra de retrotransitie een feit is. De decharge wordt gebaseerd op de in het Exitplan opgenomen acceptatiecriteria;
 - e. Wederpartij zorgt voor voldoende medewerkers om de diverse taken resp. functies binnen de retro organisatie in te vullen. Dit op een dusdanige wijze dat plan en planning van de retrotransitie optimaal uitgevoerd kunnen worden. De continuïteit van de dienstverlening staat overigens voorop.

Informatiebeveiliging

1. In het Exitplan zal Wederpartij aangeven op welke wijze de beveiliging van informatie, gegevens, systemen, toegang en het netwerk wordt gewaarborgd. Wederpartij zal de door haar organisatie uit te voeren werkzaamheden baseren op het informatiebeveiligingsplan zoals dat is opgesteld door Opdrachtgever en beschikbaar gesteld zoals geregeld in de Overeenkomst. Na afsluiting van de retrotransitie zal door Wederpartij de gehele infrastructuur worden geschoond (inclusief documentatie en dergelijke). Wederpartij zal op geen enkele wijze gegevens of informatie achterhouden. De geheimhoudingsplicht van Wederpartij blijft ook na de retrotransitie bestaan, zoals in de Overeenkomst is opgenomen. In het Exitplan moet aandacht zijn voor de kernbegrippen vertrouwelijkheid, integriteit en continuïteit (beschikbaarheid) van informatie.

Financiële aspecten

1. Met uitzondering van de overeengekomen bedragen zoals vermeld in de overeenkomst, ontstaan er voor Wederpartij geen andere vorderingen op Opdrachtgever naar aanleiding van het opstellen, actualiseren en uitvoeren van het Exitplan. Overeengekomen bedragen worden na het succesvol afsluiten van het Exitplan of mijlpalen daarbinnen in rekening gebracht.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

1. Wederpartij zal in het Exitplan expliciet aangeven wie wanneer welke verantwoordelijkheden heeft. Dit om gedurende de uitvoering van het Exitplan volstrekte helderheid omtrent sturing en besluitvorming te hebben. Centraal staan de verantwoordelijkheid van Wederpartij voor het aanleveren en overdragen van kennis, mensen en middelen en de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het accepteren en operationaliseren van de dienstverlening op basis van de aangedragen kennis, mensen en middelen. Wederpartij is verantwoordelijk voor een ongestoorde dienstverlening tot het moment dat Opdrachtgever expliciet aangeeft dat de dienstverlening overgenomen en geaccepteerd is volgens de opgestelde acceptatiecriteria in het Exitplan.
2. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft Opdrachtgever de bevoegdheid om de nakoming van de in dit document genoemde vereisten en het gestelde in het door partijen geaccordeerde Exitplan te toetsen op basis van een audit, conform de in de Overeenkomst beschreven Audit procedure.

Escalaties en klachten

1. Mochten er tijdens de uitvoering van het Exitplan escalaties voordoen of klachten worden ingediend dan worden deze behandeld conform hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst.

BIJLAGE Artificiële intelligentie (AI)