

Bijlage B - Overeenkomst

HRM-systeem en salarisverwerking

[REF]

tussen

Stichting Stedelijk Museum Amsterdam

en

[Opdrachtnemer]

Ondergetekenden:

Stichting Stedelijk Museum Amsterdam, gevestigd te Amsterdam, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <de heer/mevrouw>... in <zijn/haar> hoedanigheid van <naam functie>, hierna te noemen: **Opdrachtgever**,

en

<volledige naam en rechtsvorm contractant>, (statutair) gevestigd te <plaats>, te dezen vertegenwoordigd door <de heer/mevrouw>... in <zijn/haar> hoedanigheid van <functie> hierna te noemen: **Opdrachtnemer**, tezamen hierna verder aan te duiden als "Partijen" dan wel afzonderlijk als "partij",

overwegende dat:

- I. Opdrachtgever een verzoek voor ter beschikking stellen middels SaaS en het Onderhoud en beheer van een HRM-systeem en salarisverwerking aan Opdrachtgever heeft gedaan, alsmede het verrichten van aanvullende Diensten zoals beschreven in de Offerteaanvraag / Programma van Eisen [REF] [DATUM];
- II. Opdrachtnemer op <datum> een offerte heeft ingediend;
- III. Opdrachtgever op basis van de beoordeling besloten heeft de Overeenkomst voor het middels SaaS en het Onderhoud en beheer van een HRM-systeem en salarisverwerking aan Opdrachtgever, alsmede het verrichten van aanvullende Diensten aan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer te willen gunnen;
- IV. Partijen de voorwaarden en condities van de in het kader van het offertetraject te verstrekken opdracht als zodanig wensen vast te leggen in de onderhavige Overeenkomst;

komen overeen:

1.1.

1. Begrippen

2.1.

In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de Algemene Inkoopvoorwaarden Stedelijk Museum Amsterdam + IT Module 20250120.

2. Voorwerp van de Overeenkomst

Opdrachtnemer verplicht zich tot het leveren van een HRM-systeem en salarisverwerking. De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover de stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde:

- 1) Verslag verificatiebespreking van [DATUM];
- 2) Nota's van Inlichtingen van [DATUM];

- 3) Deze Overeenkomst [REF];
- 4) De Offerteaanvraag / Programma van Eisen [REF] [DATUM];
- 5) Algemene Inkoopvoorwaarden Stichting Stedelijk Museum Amsterdam + IT Module 20250120;
- 6) Verwerkersovereenkomst behorende bij deze Overeenkomst;
- 7) De SLA;
- 8) De door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uitgebrachte offerte [REF] [DATUM].

3. Specificaties

Tot het overeengekomen gebruik behoort dat het HRM-systeem en salarisverwerking voldoet aan hetgeen beschreven is in de in artikel 2.1. genoemde documenten.

3.1.

Opdrachtnemer garandeert dat de ICT prestatie zal voldoen aan de ICT-kwaliteitsnormen en overige normen zoals opgenomen in de IT Module van de

3.2.

Algemene Inkoopvoorwaarden Stedelijke Museum Amsterdam 20250120 en de in artikel 2.1. genoemde documenten.

3.3.

Indien op de afgesproken opleverdatum [DATUM] dan wel verlengde termijn geen goede salarisrun kan worden gedraaid cq. niet op een correcte manier kan worden uitbetaald, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 1.000,-- voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt tot een maximum van 10% van de totale inschrijfsom. Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd.

De boete komt Opdrachtgever toe, onverminderd alle andere rechten of vorderingen, daaronder mede begrepen:

- a. zijn vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichting tot het verrichten van de diensten;
- b. zijn recht op schadevergoeding.

4.1.

4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

4.2.

De Overeenkomst treedt in werking op het moment waarop deze door beide partijen is ondertekend en in ieder geval op 1 oktober 2026.

4.3.

De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van 4 jaar.

4.4.

Na afloop van de voornoemde looptijd wordt de overeenkomst slechts op verzoek van Opdrachtgever verlengd. Opdrachtgever geeft uiterlijk drie (3) maanden voor einde looptijd aan de Overeenkomst te verlengen.

De Overeenkomst mag maximaal 2 (twee) maal met een periode van één (2) jaar worden verlengd.

5. Implementatie

De implementatie geschiedt volgens het tussen partijen vastgestelde implementatie- en conversieplan.

6. Acceptatie

- 5.1. De acceptatieprocedure verloopt conform de artikelen genoemd in de IT Module van de Algemene Inkoopvoorwaarden Stedelijke Museum Amsterdam 20250120 en de punten vernoemd in de stukken behorend bij artikel 2.1.
- 6.1. De datum waarop de acceptatieprocedure dient te zijn voltooid wordt in nader overleg tussen partijen bepaald.
- 6.2. Indien Opdrachtgever de Producten en/of Diensten accepteert ondanks de aanwezigheid van één of meer Gebreken houdt Opdrachtgever een bedrag in van
- 6.3. 10% op de vergoeding totdat de Gebreken zijn hersteld. Opdrachtgever stelt een redelijke termijn voor het herstellen van de Gebreken.
- 6.4. Acceptatie van de Producten en/of Diensten door Opdrachtgever of onderdelen daarvan geschiedt schriftelijk.

7. Vergoeding

- 7.1. Partijen komen de vergoedingen overeen zoals vermeld op de door Opdrachtnemer opgegeven prijzen in de offerte.
- 7.2. De vergoeding kan na 1 januari 2027 éénmaal per jaar per 1 mei worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening'.
- 7.3. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand december gehanteerd, waarbij het indexcijfer van december 2026 wordt gesteld op 100%.

Indien de Producten en/of Diensten als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer niet op de overeengekomen datum is op- c.q. afgeleverd, wordt een percentage gekort van 5% op de totale vergoeding voor elke dag dat de vertraging in de op- c.q. aflevering voortduurt, tot een maximum van 10% bij een op- c.q. aflevering van 14 dagen na de in deze Overeenkomst vastgestelde acceptatiedatum.
- 7.4. Indien de op- c.q. afgeleverde Producten en/of Diensten door Opdrachtgever wordt afgekeurd, wordt een bedrag van € 250,-- gekort op de vergoeding voor elke dag dat herstel van de geconstateerde Gebreken uitblijft, tot een maximum van € 50.000,--.
- 7.5. Van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer is in ieder geval sprake indien Opdrachtnemer:

- a. Na daartoe schriftelijk door Opdrachtgever aangemaand te zijn om binnen redelijke termijn het Gebrek te herstellen.
- b. Na daartoe schriftelijk door Opdrachtgever aangemaand te zijn om aan de overeengekomen Service levels te voldoen.
- c. Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Diensten een fatale termijn overschrijdt.

8. Service Level Agreement

8.1. De gevolgen van het niet halen van Service Levels worden in de Overeenkomst/SLA geregeld, met dien verstande dat bij:

- i. het niet halen van dezelfde Service Levels gedurende meerdere achtereenvolgende meetperiodes; of
- ii. het gedurende een periode van 6 aaneengesloten meetperiodes 3x niet halen van dezelfde Service Levels

Opdrachtgever gerechtigd is:

- i. van Leverancier een verbeterplan te verlangen waarmee deze binnen een meetperiode alsnog conform de overeengekomen Service Levels zal presteren; of
- ii. een overleg op directieniveau te eisen van Leverancier.

Indien de Leverancier dergelijk overleg weigert, of indien Opdrachtgever de uitkomst van dergelijk overleg onbevredigend acht, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst en/of de SLA('s) (gedeeltelijk) te ontbinden.

9. Facturering, verschuldigdheid en betaling

9.1.

De vergoeding is verschuldigd vanaf:

- Voor de implementatiekosten: vanaf [DATUM]
- Voor de maandelijkse kosten voor gebruik van het HRM-systeem: vanaf [DATUM]
- Voor de maandelijkse loonstroken: vanaf [DATUM]

9.2.

Facturatie vindt plaats conform de richtlijnen van het Stedelijk Museum Amsterdam zoals gesteld in Bijlage 6. Daarnaast dient de Opdrachtnemer de mogelijkheid te hebben om UBL-facturen te versturen.

10.1.

10. Algemene en bijzondere voorwaarden

Op deze Overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Stedelijk Museum Amsterdam + IT Module 20250120 van toepassing, zoals bijgesloten. Opdrachtnemer verklaart een exemplaar van deze Algemene Inkoopvoorwaarden Stedelijk Museum Amsterdam + IT Module 20250120 te hebben ontvangen.

De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer dan wel van door Opdrachtnemer te betrekken derden, wordt door Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand gewezen.

11. Hosting

- 10.2. Het HRM-systeem zal gedurende de duur van de Overeenkomst door Opdrachtnemer te allen tijde op een locatie gelegen binnen de Europese Unie worden gehost. Op het moment van de uitvoering van deze Overeenkomst worden het HRM-systeem door Opdrachtnemer gehost vanaf de locatie: <...> met een back - up faciliteit in <...>.
- 11.1. Opdrachtnemer is pas gerechtigd de locatie van waaruit het HRM-systeem wordt gehost te verplaatsen naar een locatie buiten de Europese Unie, indien Opdrachtgever daartoe uitdrukkelijk schriftelijke toestemming verleent. Indien
- 11.2. Opdrachtnemer de hosting met toestemming van Opdrachtgever verplaatst zal in een dergelijk geval deze Overeenkomst onveranderd van toepassing blijven.
- 11.3. Opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat haar hostingsysteem te allen tijde voorziet in voldoende dataopslagcapaciteit zodat Opdrachtnemer haar verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst en de Bijlagen kan nakomen.
- 11.4. Voor zover de hosting van het HRM-systeem plaatsvindt door een andere partij dan Opdrachtnemer, kan Opdrachtgever bij tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer, die andere partij contracteren ter hosting van het Pakket.

12. Algoritmische toepassingen

- 12.1. 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.
- 12.2. Leverancier zal van Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever en

– voor zover de data persoonsgegevens betreffen – dit geschiedt overeenkomstig de Verwerkersovereenkomst.

12.3. Leverancier zal op eerste verzoek van Opdrachtgever en zonder daarvoor (extra) kosten in rekening te brengen:

- i. 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;
- ii. 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.

12.4. Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen.

12.5. Het controlerecht van artikel 14 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.

13. Derdenprogrammatuur

13.1. Indien de ICT Prestatie (geheel of gedeeltelijk) bestaat uit Derdenprogrammatuur, zal Leverancier in of bij het aanbod (al dan niet door verwijzing naar de Documentatie of een voor Opdrachtgever toegankelijke vindplaats):

- i. specificeren welk deel van de ICT Prestatie daaruit bestaat;
- ii. de eventueel toepasselijke (licentie- en onderhouds)voorwaarden ter beschikking stellen;
- ii. slechts indien dit verzocht is: 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;
- iv. voor zover er sprake is van afhankelijkheid tussen de Derdenprogrammatuur en de overige delen van de ICT Prestatie, duidelijk kenbaar maken waar die afhankelijkheid in is gelegen en welke effecten die afhankelijkheid heeft voor (de kwaliteit van) de door Leverancier te verlenen ICT Prestatie.

13.2. Leverancier zal in het kader van Onderhoud tijdig Updates en Upgrades uitbrengen teneinde de compatibiliteit met Derdenprogrammatuur waarvan de ICT Prestatie afhankelijk is te blijven garanderen.

13.3. Indien en voor zover Leverancier bewijst dat een Gebrek in de ICT Prestatie 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 in de eigen ICT Prestatie redelijkerwijs vermeden had kunnen worden.

- 13.4. Het in het vorige lid bepaalde laat onverlet dat Leverancier in voorkomend geval binnen de kaders van het Onderhoud 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 ICT Prestatie te omzeilen en/of door Opdrachtgever zo spoedig mogelijk te voorzien van Updates en/of Upgrades op de ICT Prestatie en/of de Derdenprogrammatuur.
- 13.5. De op grond van lid 1 meegeleverde licentie- en onderhoudsvoorwaarden prevaleren boven hetgeen in de Overeenkomst is bepaald, doch louter voor zover het betreft de Derdenprogrammatuur.
- 13.6. Het bepaalde in lid 3 en lid 5 is uitsluitend van toepassing indien Leverancier heeft voldaan aan de in lid 1 bedoelde informatieverplichtingen.
- 13.7. Het bepaalde in dit artikel is alleen van toepassing op Derdenprogrammatuur die door Opdrachtgever wordt verveelvoudigd in de zin van de Auteurswet of anderszins door Opdrachtgever wordt gebruikt, tenzij anders overeengekomen.

14. Controlerecht en medewerking audits bij Opdrachtgever

- 14.1. Opdrachtgever is gerechtigd de naleving door Leverancier van de wezenlijke verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, de Inkoopvoorwaarden en de daarmee samenhangende overeenkomsten (SLA, verwerkersovereenkomst, etc.), alsmede de juistheid van toegezonden facturen, binnen een redelijke termijn door een onafhankelijke ter zake deskundige aan geheimhouding gebonden derde te laten controleren.
- 14.2. Opdrachtgever zal alvorens een controle te doen verrichten eerst Leverancier om de op grond van het vorige lid noodzakelijke informatie vragen en daarbij de aanleiding voor het betreffende verzoek kenbaar maken, althans bij generieke Dienstverlening op Afstand eerst vragen om de in artikel 16 bedoelde verklaring.
- 14.3. De controle zal alleen plaatsvinden indien Opdrachtgever – ook na beantwoording van het in het vorige lid bedoelde verzoek om informatie – gerede twijfel heeft over de nakoming van de verplichtingen door Leverancier, of indien Opdrachtgever anderszins een gerechtvaardigd belang bij de controle heeft (o.m. wettelijke plicht, instructie toezichthouder). Opdrachtgever zal vooraf de aanleiding voor de controle kenbaar maken.
- 14.4. Leverancier zal alle redelijkerwijs te verwachten medewerking verlenen aan een dergelijke controle. Leverancier zal in dat kader ten minste inzage verlenen in alle relevante gegevens en achtergrondinformatie die relevant kan zijn in het kader van voornoemde controle. Ook zal Leverancier voor zover redelijkerwijs mogelijk toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend.

- 14.5. Opdrachtgever staat er voor in dat de in het eerste lid bedoelde derde eventueel door Leverancier gehanteerde voorschriften zal opvolgen. Indien de controle niet (volledig) kan worden uitgevoerd vanwege voornoemde voorschriften, dan komt dit evenwel voor risico van Leverancier.
- 14.6. De kosten voor deze controle worden gedragen door Opdrachtgever (zowel eigen kosten als kosten van Leverancier), tenzij de derde één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Leverancier constateert die ten nadele zijn van Opdrachtgever.
- 14.7. Voor zover Opdrachtgever afhankelijk is van Leverancier voor de uitvoering van (wettelijke verplichte) audits, zal Leverancier alle noodzakelijke medewerking verlenen aan de uitvoering van deze audits. De kosten voor deze medewerking worden gedragen door Opdrachtgever.

15.Archivering

- 15.1. Tenzij anders overeengekomen, dient Leverancier zorg te dragen voor het aantoonbaar beheren en beschermen van beheerde gegevens door beveiligingsmaatregelen, conserveringsmaatregelen en controles ten aanzien van archivering, conform de vereisten uit de in artikel 8.1 bedoelde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.
- 15.2. Leverancier zal de door hem ten behoeve van Opdrachtgever verwerkte gegevens waarop op grond van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen althans de Overeenkomst een bewaartermijn van toepassing is gedurende de looptijd van de Overeenkomst (i) aantoonbaar voor de duur van die bewaartermijn bewaren en (ii) niet verwijderen dan na toestemming van Opdrachtgever.
- 15.3. Leverancier is in staat archiefbescheiden te migreren naar archiefsystemen van Opdrachtgever conform de vereisten in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. Leverancier verricht de werkzaamheden voor het daadwerkelijk migreren van archiefbescheiden tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities, of bij gebreke daarvan tegen de reguliere tarieven van Leverancier en nader overeen te komen condities.
- 15.4. Indien op het moment van opschorting, opzegging of ontbinding van de Overeenkomst Leverancier archiefbescheiden van Opdrachtgever onder zich heeft die vanwege de plaatsing en inrichting van de ICT Prestatie niet tevens berusten onder de Opdrachtgever als zorgdrager, dan verplicht Leverancier zich te handelen als zou hij een kennisgeving hebben ontvangen onder artikel 11 lid 1 Archiefwet 1995 (ongeacht of de betreffende archiefbescheiden zijn opgenomen in Derdenprogrammatuur)

16.Periodieke derdenverklaring

- 16.1. Leverancier zal bij generieke Dienstverlening op Afstand die door Leverancier aan meerdere klanten wordt aangeboden jaarlijks, uiterlijk in het tweede kwartaal van ieder kalenderjaar, een derdenverklaring (TPM) of geldige (ISO) certificering of beschrijving van vergelijkbaar kwaliteitssysteem overleggen van een register EDP-auditor of andere ter zake onafhankelijke geaccrediteerde deskundige ter zake van de kwaliteit van de processen bij Leverancier. De TPM dient te beschrijven of de maatregelen om beveiliging van de verwerkte gegevens alsmede de betrouwbaarheid en continuïteit van de te leveren diensten te waarborgen voldoende zijn geïmplementeerd, met inachtneming van de normen en standaarden die Leverancier voor de betreffende ICT Prestatie generiek hanteert.
- 16.2. De in het vorige lid bedoelde derdenverklaring ziet uitdrukkelijk niet op de eventuele specifieke afspraken die Opdrachtgever met Leverancier heeft gemaakt in aanvulling op of afwijking van de generieke normen en standaarden die Leverancier hanteert. Het bepaalde in artikel 14 blijft evenwel van toepassing voor die specifieke afspraken.
- 16.3. De kosten voor het overleggen van de TPM of certificering als bedoeld in lid 1 komen voor rekening van Leverancier.
- 16.4. Mocht er uit de in lid 1 bedoelde TPM of certificering door de auditor als kritisch (hoge prioriteit) aangemerkte bevindingen blijken, dan zal Leverancier binnen 3 maanden een verbeterplan ter beschikking stellen aan Opdrachtgever en dit verbeterplan ook daadwerkelijk uitvoeren. Het verbeterplan dient maatregelen te beschrijven die de betreffende uit de TPM of certificering blijken bezwaren wegnemen. De kosten voor uitvoering van het verbeterplan zijn voor Leverancier, tenzij anders overeengekomen. Het bepaalde in dit artikel tast de overige rechten van Opdrachtgever niet aan.

17.Waarborgen continuïteit

- 17.1. Gelet op de grote afhankelijkheid van Leverancier alsmede het continuïteitsrisico bij incidenten en calamiteiten (zoals faillissement) die er bij Dienstverlening op Afstand bestaat, verklaart Leverancier zich reeds nu voor alsdan bereid aanvullende afspraken met Opdrachtgever te maken teneinde voornoemde risico's te verkleinen.
- 17.2. De in het vorige lid bedoelde aanvullende afspraken kunnen onder meer bestaan uit (allen tegen een redelijke vergoeding):
 - i. het maken van afspraken over het periodiek terug of aan een derde partij leveren van de door Leverancier verwerkte gegevens ('data-escrow'); en/of
 - ii. 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 Overeenkomst; en/of

- iii. 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 ICT Prestatie uit de Overeenkomst – al dan niet op basis van een nieuwe overeenkomst – in plaats van Leverancier te kunnen (gaan) verrichten.

18. Contactpersonen en rapportage

Voor de uitvoering van deze Overeenkomst wijzen Partijen een contactpersoon aan.

- 18.1. Als contactpersoon van Opdrachtgever wordt <de heer/mevrouw> <naam> <functietitel> <telefoonnummer> <email> aangewezen.

- 18.2. Als contactpersoon van Opdrachtnemer wordt <de heer/mevrouw> <naam> <functietitel> <telefoonnummer> <email> aangewezen.

- 18.3. Indien er gedurende de looptijd van deze Overeenkomst een wijziging van de contactpersoon plaatsvindt, dan zullen Partijen elkaar hierover schriftelijk informeren.
- 18.4.

- 18.5. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst.

19. Wijziging van de Overeenkomst

- 19.1. Indien Opdrachtgever een wijziging van de Overeenkomst wenselijk acht, zullen Partijen met elkaar in overleg treden alvorens wijziging van de Overeenkomst zal plaatsvinden. Opdrachtnemer zal een verzochte wijziging niet op onredelijke gronden weigeren.
- 19.2.

Wijzigingen en aanvullingen van deze Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

- 20.1. **20. Geschillen en toepasselijk recht**

Ieder geschil tussen partijen terzake van de Overeenkomst wordt voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Amsterdam.

- 20.2 Ten aanzien van deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

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

STICHTING STEDELIJK MUSEUM AMSTERDAM

Naam

Functie

Handtekening

Datum

OPDRACHTNEMER

Naam

Functie

Handtekening

Datum

Aangezien dit een conceptovereenkomst betreft, kan deze derhalve niet ondertekend worden.

Bijlage(n)

Bijlage 1: Bewerkersovereenkomst behorende bij deze Overeenkomst

Bijlage 2: Service Level Agreement

Bijlage 3: Offerteaanvraag / Programma van Eisen d.d. <datum> en <kenmerk>

Bijlage 4: Algemene Inkoopvoorwaarden Stedelijk Museum Amsterdam + IT Module
20181127

Bijlage 5: Offerte van Opdrachtnemer d.d. <datum> en <kenmerk>

Bijlage 6: Richtlijn Facturatie Stedelijk Museum Amsterdam

Bijlage 2 - 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. Belangrijke Service levels zijn tenminste die op grond waarvan een korting op de vergoeding wordt ingehouden overeenkomstig artikel 7.3). Tenslotte dienen de onderstaande begrippen te worden gebruikt in de SLA:

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

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

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

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

Reactietijd: de tijd waarbinnen Personeel van Opdrachtnemer 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, zoals Reactie- en Functiehersteltijden.

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

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