

Overeenkomst ARBIT-2022 inzake Boodschappensysteem

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, Minister van Justitie en Veiligheid, Dienst Justitiële Inrichtingen, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, voor deze de Directeur-Generaal Dienst Justitiële Inrichtingen, de heer W.F. Saris,
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: Opdrachtnemer,
Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierna gezamenlijk aangeduid als 'Partijen' en afzonderlijk als 'Partij'

Overwegende dat:

Organisatie en inkoopbehoefte van Opdrachtgever

- a. Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de aan haar zorg toevertrouwde personen de kans te bieden een maatschappelijk aanvaardbaar bestaan op te bouwen;
- b. Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan een nieuw centrale ICT-toepassing: Het Boedschappensysteem bestaande uit onder andere software, hardware en diensten. Het Boedschappensysteem dient de huidige methodiek van bestellen, orderpicken en uitleveren te vervangen. Deze behoefte en bijbehorende (functionele) eisen zijn beschreven in de Aanbestedingsdocumenten en de Nota('s) van Inlichtingen;

Verloop van de aanbesteding

- c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a en b is overwogen, tot aanbesteding van het Boedschappensysteem door middel van de openbare Europese aanbesteding is overgegaan;
- d. op <xx xx> 2025 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 <xxxx>;
- e. Opdrachtnemer met inachtneming van de in het kader van de Europese aanbestedingsprocedure gepubliceerde documenten op <datum> hun Inschrijving heeft ingediend;
- f. Opdrachtgever de opdracht op <datum> heeft gegund aan Opdrachtnemer op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV), conform de gunningscriteria in de Aanbestedingsdocumenten.

Inhoud

Overeenkomst ARBIT-2022 inzake Boodschappensysteem	1
1. Begrippen	3
2. Voorwerp van de Overeenkomst	3
3. Contactpersonen en rapportage.....	4
4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst.....	4
5. Realisatie en ondersteuning implementatie	5
6. Acceptatie	5
7. Service Level Agreement (SLA).....	6
8. Audits	6
9. Vergoeding	7
10. Facturering en betaling	7
11. Privacy en security.....	8
12. Algemene en bijzondere voorwaarden	8
BIJLAGE Exitregeling.....	15

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 ARBIT-2022 alsook in het Beschrijvend document.

2. Voorwerp van de Overeenkomst

2.1 Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer zich tegen de in artikel 9 bedoelde Vergoeding verbindt tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in het Bestek, die in hoofdlijnen bestaat uit:

- het uitvoeren van de Opdracht / de Opdrachten:

	Onderwerp
A	<i>Het naar tevredenheid realiseren en opleveren van het complete Boodschappensysteem, inclusief functionele en technische documentatie</i>
B	<i>Het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur waar nodig om te voldoen aan specifieke eisen</i>
C	<i>Het beheren (adaptief, preventief en correctief) van de oplossing, inclusief gebruiksrechten en onderhoud</i>
D	<i>Het leveren van support bij het gebruik van de oplossing en analyseren van problemen</i>
E	<i>Het leveren van ondersteuning bij de uitvoering van de GAT</i>
F	<i>Het leveren van ondersteuning bij de implementatie van de oplossing</i>
G	Opdrachtnemer verzorgt training voor het Implementatieteam DJI
H	Opdrachtnemer verzorgt het materiaal voor opleiding en ondersteuning bij het gebruik inclusief (online) trainingen, documentatie, handleidingen en Quick reference cards voor het Implementatieteam en gebruikers van het Boodschappensysteem.

- het verstrekken van één of meer Gebruiksrechten:

Invulhulp	Onderwerp
I	<i>Gebruiksrecht op de Boodschappensysteem-oplossing voor (interne) gebruikers binnen de organisatie, conform is vastgelegd in Aanbestedingsstukken.</i>

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 eerder genoemde stuk boven het later genoemde:

- 1) dit document;
- 2) de Verwerkersovereenkomst (BIJLAGE Verwerkersovereenkomst);
- 3) de Voorwaarden (BIJLAGE Voorwaarden ARBIT-2022);

- 4) Programma van Eisen (BIJLAGE Programma van eisen);
- 5) Service Level Agreement (SLA) (Bijlage Service Level Agreement);
- 6) de overige bijlagen (Bijlagen Dossier Afspraken en procedures (DAP) en Prijsopgavetabel;
- 7) de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uitgebrachte offerte van <datum>, met kenmerk (<kenmerk>).

3. Contactpersonen en rapportage

- 3.1 Voor vragen in het kader van de Realisatie, Installatie, oplevering, Implementatie, acceptatie en service en/of onderhoud is de contactpersoon voor Opdrachtnemer de afdeling Directie Informatievoorziening / Projectmanagement en Implementatie.

Voor vragen in het kader van contractmanagement gerelateerde zaken zoals KPI's, rapportages, indexatie etc. is de contactpersoon voor Opdrachtnemer de afdeling Contractmanagement van het Inkoopuitvoeringscentrum DJI.

Gedurende de Realisatie en Implementatie zullen de personen die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhouden verder worden uitgewerkt. De contactpersonen en escalatiepaden zullen als apart onderdeel worden opgenomen in de DAP.

- 3.2 Partijen zullen elk een Contactpersoon en een vervangend Contactpersoon aanwijzen, die de contacten over de (wijze van) uitvoering van deze Overeenkomst zullen onderhouden. Deze Contactpersonen worden opgenomen in Bijlage Contactpersonen en escalatiepaden bij deze Overeenkomst. Tenzij door de ene Partij uitdrukkelijk schriftelijk aan de andere Partij van het tegendeel mededeling wordt gedaan, zijn deze Contactpersonen bevoegd de Partij, die de Contactpersoon heeft aangewezen, in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst te vertegenwoordigen en te binden. Tot wijziging van de Overeenkomst zijn zij niet bevoegd.
- 3.3 Partijen leggen de afspraken omtrent regievoering en overleg vast in BIJLAGE Dossier Afspraken en Procedures.
- 3.4 Het in lid 3 genoemde overleg zal in elk geval maar niet uitsluitend ook de volgende aspecten betreffen:
- a) beoordelen of Opdrachtnemer in voldoende mate bijdraagt aan de functionele en technische doelstellingen zoals beschreven staan in het Bestek;
 - b) de wijze waarop Opdrachten al dan niet in samenwerking met Opdrachtgever worden uitgevoerd;
 - c) de kwaliteit van de Prestaties.
- 3.5 Opdrachtnemer conformeert zich aan het gestelde omtrent rapportage(s) zoals opgenomen in SLA voor Boodschappensysteem in bijlage 10. Gedurende de Overeenkomst kan de rapportage onderhevig zijn aan veranderingen en Opdrachtnemer dient hier zijn medewerking aan te verlenen.

4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst treedt in werking op het moment waarop deze door beide Partijen is ondertekend.
- 4.1 De Realisatiefase van de Overeenkomst begint uiterlijk één (1) maand na ondertekening van de Overeenkomst.

- 4.2 De Implementatiefase volgt aansluitend op de Realisatiefase
- 4.3 De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van tien (10) jaar, dit is inclusief de implementatieperiode.
- 4.4 Opdrachtgever kan de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden tweemaal met maximaal 24 maanden verlengen.
Indien Opdrachtgever van dit recht gebruik wenst te maken, zal hij dit uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de initiële looptijd of uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van een verlenging aan Opdrachtnemer schriftelijk mededelen.
- 4.5 De maximale looptijd van de Overeenkomst, inclusief Realisatiefase en implementatieperiode en eventuele verlengingen, bedraagt veertien (14) jaar.

5. Realisatie en ondersteuning implementatie

- 5.1 De Oplevering van de Realisatie door Opdrachtnemer vindt plaats binnen het streven van **18 tot 24 maanden** na datum ondertekening van de Overeenkomst. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is Opdrachtnemer niet bevoegd de Realisatie in gedeelten op te leveren. Terstond na Oplevering van de Realisatie (of onderdelen daarvan), zal door Partijen een bewijs van Oplevering worden opgesteld en ondertekend. Dit bewijs laat het bepaalde in deze Overeenkomst omtrent acceptatie en garantie onverlet.
- 5.2 Opdrachtgever is gerechtigd te verlangen dat Oplevering van de Realisatie (of onderdelen daarvan) op (een) later(e) tijdstip(pen) plaatsvindt. Indien deze wijziging leidt tot aantoonbare meerkosten voor Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer gerechtigd vergoeding van deze meerkosten te vorderen, mits daarvan vóór Oplevering aan Opdrachtgever schriftelijk opgave is gedaan en Opdrachtgever hier akkoord mee gaat.
- 5.3 Indien het Opdrachtnemer bekend is c.q. behoort te zijn c.q. verwacht mag/moet worden, dat de Oplevering van de Realisatie niet tijdig zal plaatsvinden, zal Opdrachtnemer hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Opdrachtgever melding maken en daarbij aangeven de oorzaak van de vertraging, alsmede de door hem voorgestelde maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken.
- 5.4 Zodra naar de mening van beide Partijen de Installatie respectievelijk de Implementatie van de Realisatie is voltooid zal door Partijen een bewijs van Installatie respectievelijk Implementatie worden opgesteld en ondertekend. Dit bewijs laat het bepaalde in deze Overeenkomst omtrent acceptatie en garantie onverlet.
- 5.4 Zodra de Realisatie is voltooid zal Opdrachtgever starten met de Implementatie. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever ondersteunen gedurende de implementatie.

6. Acceptatie

- 6.1 In aanvulling op artikel 11.2 van de ARBIT-2022 geldt dat acceptatie van de gevraagde oplossing alleen plaats vindt door een schriftelijke akkoordverklaring van Opdrachtgever.
- 6.2 In aanvulling op artikel 12.3 van de ARBIT-2022 geldt dat de Gebreken die bij acceptatie van de gevraagde oplossing verborgen waren en door Opdrachtgever redelijkerwijs niet konden worden geconstateerd; onverminderd het in artikel 26 van de ARBIT-2022 bepaalde, Opdrachtnemer in dat geval verplicht is tot herstel van die Gebreken conform het in artikel

12 van de ARBIT-2022 bepaalde. Deze verplichting tot herstel eindigt twee (2) jaar na Acceptatie.

7. Service Level Agreement (SLA)

7.1 Een Service Level Agreement (SLA) is van toepassing op deze Overeenkomst. Gedurende de Overeenkomst dient Opdrachtnemer zich te conformeren aan het gestelde in de SLA, zie BIJLAGE Service Level Agreement.

8. Audits

- 8.1 Opdrachtgever heeft het recht om, indien daar aanleiding toe is, zelf audits, penetratietesten, risicoanalyses of vergelijkbare onderzoeken uit te voeren of te laten uitvoeren op de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer.
- 8.2 Opdrachtgever heeft het recht om zelf audits (kwaliteitsbeoordelingen/ beveiligingsaudits/ privacy-audits) te laten uitvoeren tot een maximum van twee per jaar.
- 8.3 Opdrachtgever bepaalt de beschrijving van de opdracht aan de deskundigen of auditors, wie de audit uitvoert, alsmede de omvang, het te toetsen normenkader, diepgang, te volgen onderzoeksprocedure, etc. Bij het doen van een audit kan het nodig zijn dat meerdere metingen over een langere periode plaatsvinden.
- 8.4 Opdrachtnemer zal op zijn kosten volledige medewerking aan het uitvoeren van een audit verlenen en de deskundigen en/of auditors toegang verlenen tot alle locaties van de Opdrachtnemer, waar werkzaamheden betreffende de uitvoering van Overeenkomst plaatsvinden, om gesprekken te kunnen voeren met alle daarbij betrokken personen en hen toegang te verlenen tot alle faciliteiten en documenten die betrekking hebben op de uitvoering van Overeenkomst.
- 8.5 Opdrachtgever zal Opdrachtnemer, ten minste zeven (7) kalenderdagen voorafgaande aan de audit, op de hoogte stellen van een door Opdrachtgever voorgenomen audit.
- 8.6 Naar aanleiding van de geconstateerde knelpunten in het auditrapport kan Opdrachtgever eisen dat Opdrachtnemer binnen tien (10) dagen, na datum verzending auditrapport, een correctief actieplan oplevert, inclusief een tijdpad voor realisatie van voorgestelde verbeterpunten. Uitvoering van dit actieplan kan pas plaatsvinden na goedkeuring door Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft geen recht op vergoeding van kosten voor het opstellen van het actieplan, noch voor de uitvoering daarvan.
- 8.7 De deskundigen en auditors dienen voordat zij met de audit aanvangen een door Opdrachtgever opgestelde verklaring tot geheimhouding te ondertekenen. De deskundigen en auditors dienen zich te houden aan de bij de Opdrachtnemer geldende reglementen en procedures op de door hem te bezoeken locaties van Opdrachtnemer.
- 8.8 Onverlet het gestelde in de Overeenkomst heeft een door Opdrachtgever aangewezen functionaris voor gegevensbescherming te allen tijde toegang tot de persoonsgegevens die Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever verwerkt. Opdrachtgever heeft het recht om de persoonsgegevens verwerkende processen van Opdrachtnemer ter zake te onderwerpen

aan een audit om vast te stellen of door Opdrachtnemer wordt voldaan aan de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

9. Vergoeding

- 9.1 De overeengekomen prijzen zijn opgenomen in de BIJLAGE Prijsopgavetabel bij deze Overeenkomst. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening, anders dan de prijs die Opdrachtgever, op basis van de prijsopgavetabel, verschuldigd is.
- 9.2 Het is voor Opdrachtnemer toegestaan om gedurende de looptijd van de Overeenkomst te indexeren. Opdrachtnemer conformeert zich aan het gestelde omtrent indexatie zoals gesteld in eis 184 van het Programma van Eisen.

10. Facturering en betaling

- 10.1 Facturatie vindt plaats conform het gestelde in hoofdstuk 11.2 van het Programma van Eisen.
- 10.2 Opdrachtgever is bevoegd tot verrekening van zijn respectievelijke verplichting tot betaling van een factuur met eventuele bedragen die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verschuldigd is uit hoofde van deze Overeenkomst en/of geplaatste orders.

- 10.3 Facturatie van de kosten voor Realisatie vindt als volgt plaats:
Kosten voor DC Systeem + Webshop + beheerssoftware handhelds:
20% bij aanvang opdracht
40% bij het behalen van een in het plan van aanpak (wensuitwerking 1) opgenomen mijlpaal (ongeveer halverwege de realisatie van het systeem)
40% na acceptatie van gehele oplossing

Licentiekosten voor 2 test- en 1 acceptatieomgeving:
100% na levering* licenties

- 10.4 Facturatie voor de Implementatiefase vindt als volgt plaats:

Kosten voor ondersteuning van de implementatie
50% bij aanvang van de implementatie in eerste DC
50% na afronding van de implementatie in laatste DC

Facturatie van de kosten voor de training vindt als volgt plaats
80% na acceptatie van al het materiaal voor training en ondersteuning
20% na afronding van de training van de floorwalkers

Licentiekosten productie
100% na levering* licenties voor productieomgeving

- 10.5 Facturatie van de kosten voor hardware vindt als volgt plaats:
Levering van de handhelds vindt plaats in batches, Opdrachtgever bepaalt de grootte van de batches.
100% van de kosten van 10 handhelds en toebehoren na levering* t.b.v. testen
100% van de kosten van het aantal handhelds en toebehoren in de batch na levering*

- 10.6 Facturatie van de support- en beheerfase
De kosten voor support en beheer worden in vier gelijke delen per jaar betaald. Facturatie vindt plaats aan het begin van elk kwartaal.
De eerste betaling vindt plaats aan het begin van het eerste kwartaal na succesvolle livegang in eerste DC.

*Het moment van levering van de hardware en licenties wordt door DJI aangegeven en is afhankelijk van de voortgang van het project.

11. Privacy en security

- 11.1 Opdrachtnemer conformeert zich aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen, rondom privacy en security.
- 11.2 Indien Opdrachtnemer in het kader van uitvoering van de Opdracht persoonsgegevens verwerkt van onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallende personen, dan zal op eerste verzoek van Opdrachtgever een Verwerkersovereenkomst worden afgesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Verwerkersovereenkomst is als Bijlage toegevoegd bij deze Overeenkomst.

12. Algemene en bijzondere voorwaarden

- 12.1 De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer dan wel van Opdrachtgever bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, is uitgesloten. Een exemplaar van de Voorwaarden is bij de Overeenkomst gevoegd.
- 12.2 In aanvulling op artikel 5 van de ARBIT-2022 geldt dat Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever alle informatie ter beschikking stelt die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit de Overeenkomst worden nagekomen. Opdrachtgever is steeds bevoegd om naar aanleiding van de verkregen informatie maatregelen voor te stellen. Opdrachtnemer is gehouden aan die maatregelen in redelijkheid uitvoering te geven.

12.3 In aanvulling op 8.5 van de ARBIT-2022 is de vrijwaring niet van toepassing in de volgende situaties:

- naleving of gebruik van informatie, technologie, ontwerpen, specificaties of instructies van de Opdrachtgever, inclusief die welke zijn verwerkt in de uitvoeringsovereenkomst of op te leveren resultaat;
- gebruik van de door Opdrachtnemer opgeleverde resultaten op een manier die niet is aangegeven in een uitvoeringsovereenkomst of in specificaties of documentatie geleverd bij een dergelijk resultaat.

12.4 Artikel 22.1 van de ARBIT-2022 is niet van toepassing. Opdrachtnemer kan personen die belast zijn met de uitvoering van de Overeenkomst vervangen. Opdrachtgever kan de vervanger(s) die belast zijn met de uitvoering van de Overeenkomst vervangen zonder dat daar toestemming van Opdrachtgever voor nodig is.

12.5 Artikel 26.3 van de ARBIT-2022 wordt aangepast naar 'ten hoogste één maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis'.

12.6 Artikel 26.4d van de ARBIT-2022 wordt als volgt aangepast: In geval van aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Onder schade wordt mede begrepen een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete, met in achtname van: (i) voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Opdrachtnemer hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd; en (ii) onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Opdrachtnemer: (a.) onverwijld schriftelijk informeert over een door een toezichthoudende autoriteit opgelegde boete en de inhoud van de opgelegde boete; en (b.) Opdrachtnemer betreft bij het voeren van verweer tegen die boete althans het aan Opdrachtnemer toe te rekenen deel van die boete.

12.7 Artikel 43.1 van de ARBIT-2022 is niet van toepassing. Daarvoor in de plaats komt: Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de ARBIT-2022, een onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur.

12.8 Artikel 47 van de ARBIT-2022 is niet van toepassing in het geval dat er sprake is van toepassing van standaard toepassingsprogrammatuur waarbij de intellectuele eigendom niet

ligt bij Opdrachtnemer. Artikel 47 blijft wel onverkort van toepassing op andere toepassingsprogrammatuur.

12.9 In aanvulling op artikel 59.6 van de ARBIT-2022 geldt dat Opdrachtgever van zijn recht gebruik maakt na voorafgaande mededeling en dat de door de Opdrachtnemer te vergoeden kosten redelijk en daadwerkelijk gemaakt zijn en voorts dat de in te schakelen derde partij een geheimhoudingsovereenkomst conform de standaard van Opdrachtnemer heeft ondertekend voordat de derde partij start met de herstelwerkzaamheden. Daarnaast geldt dat indien deze situatie zich voordoet Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden om een proces af te spreken waarop de door Opdrachtgever of derden aangebrachte wijzigingen door Opdrachtnemer kunnen worden geaccepteerd, met uitzondering van uitzonderlijke situaties waarin van dit proces afgeweken kan worden.

12.10 Artikel 61 tot en met 67 van de ARBIT-2022 zijn niet van toepassing op deze Overeenkomst

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend:

Plaats:

Plaats:

Datum:

Datum:

De Minister van Justitie en Veiligheid,
namens deze,

[Opdrachtnemer]

De heer W.F. Saris
Directeur-Generaal
Dienst Justitiële Inrichtingen

[Naam]
[Functie]

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.

Opdrachtnemer

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

BIJLAGE Voorwaarden

<Voorwaarden 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. 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 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 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.

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