

ARBIT-2022 - Overeenkomst (Diensten)

Landelijk - Enterprise Performance Management (EPM)

tussen

ProRail

en

[NAAM]

Kenmerk: TN565538

DE ONDERGETEKENDEN:

1. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **ProRail BV**, statutair gevestigd te Utrecht, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 30124359, kantoorhoudende aan het Moreelsepark 3 in (3511 EP) Utrecht, te dezer zake vertegenwoordigd door haar Financieel Directeur de heer J.J. Gerritse en CFO mevrouw M.H. van Velthuizen-Lomans,
hierna te noemen: “**Opdrachtgever**” of “**ProRail**”,

en

2. [<volledige naam en rechtsvorm contractant>], (statutair) gevestigd te [<plaats>], ingeschreven in het Handelsregister onder nummer [<nummer>], kantoorhoudende te [<adres/plaats>] te dezen vertegenwoordigd door [<functie>] [<naam ondertekenaar>],
hierna te noemen: “**Opdrachtnemer**”,

Opdrachtgever/ProRail en Opdrachtnemer worden hierna gezamenlijk ook aangeduid als “**Partijen**” en afzonderlijk ook als “**Partij**”

OVERWEGEN ALS VOLGT:*Organisatie en doelstelling van Opdrachtgever*

- a. Opdrachtgever is als spoorwegbeheerder van Nederland verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en de veiligheid van het Nederlandse spoorwegnetwerk;
- b. Opdrachtgever is uit hoofde daarvan verantwoordelijk voor de continuïteit en beschikbaarheid van de treindienst- en communicatiesystemen in het spoor, het verzorgen van de kantoorautomatisering voor de gehele organisatie van Opdrachtgever en het ondersteunen van bedrijfsprocessen van de bedrijfseenheden met uiteenlopende I(C)T-oplossingen;
- c. Opdrachtgever heeft in dit kader behoefte aan een volwassen EPM systeem, ook wel Enterprise/Corporate Performance Management systeem genoemd (hierna ook: “**het Systeem**”) als een SaaS-dienst ter ondersteuning van de verantwoordings- en sturingsprocessen binnen de planning & control cyclus, inclusief bijbehorende hosting, integraties met aanpalende systemen, support en dienstverlening met betrekking tot dit Systeem;

Doel van de aanbesteding

- d. Opdrachtgever is in verband met hetgeen hiervoor is overwogen, overgegaan tot aanbesteding van de Opdracht door middel van de openbare procedure dat op TenderNed is gepubliceerd op 30 januari 2026 met referentie TN565538 (hierna: “**de Aanbesteding**”);
- e. Opdrachtnemer heeft op <datum> 2026 een aanbieding uitgebracht met betrekking tot de beschikbaarstelling op afstand van een standaard geïntegreerd Systeem en alle daarmee samenhangende diensten voor de functionaliteit van een EPM, de Prestatie (hierna te noemen “**de Inschrijving**”), die door Opdrachtgever is beoordeeld als de aanbesteding met de Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding;
- f. Opdrachtgever heeft de Opdracht op <datum> 2026 gegund aan Opdrachtnemer;
- g. Opdrachtnemer heeft zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van wat Opdrachtgever met deze Opdracht wil bereiken, waaronder in ieder geval de volgende essentiële doelstellingen:

Het Systeem heeft als doel om de ProRail organisatie in staat te stellen om integraal en datagedreven te plannen, budgetteren en prognosticeren, zodat de planning en control cyclus worden ondersteund. Het Systeem dient ten minste te zorgen voor:

- Datagedreven besluitvorming
- Integrale sturing en processtandaardisatie
- Integrale planning & control cyclus
- Efficiëntie en kwaliteit verhogen
- Governance en verandermanagement

Het uiteindelijke doel van (implementatie van) het Systeem is om de organisatie van Opdrachtgever te ondersteunen bij het realiseren van haar strategische ambities door via EPM een datagedreven en integraal gestuurde organisatie te faciliteren.

Het is de ambitie dat met het project 'EPM3' per 1 januari 2027 het Systeem live gaat in de organisatie van Opdrachtgever met de huidige functionaliteiten die het FP&A proces op dit moment ondersteunen. Op dit moment gebruikt Opdrachtgever de tool Tagetik.

De doelstelling van het project 'EPM3' is het door Opdrachtnemer ten behoeve van ProRail realiseren van een oplossing zodanig dat de volgende processen worden ondersteund:

- Opstellen financiële meerjarenplanning
- Opstellen financiële jaarplanning
- Opstellen afdelingsprognose
- Opstellen projectprognose

Opdrachtnemer heeft aangegeven met haar oplossing voor ProRail te voldoen aan Opdrachtgever's-eisen op het gebied van onder meer beheersbaarheid en security, waarbij het mogelijk is deze gedurende ten minste de duur van de Opdracht ingezet kan worden binnen ProRail, ook bij veranderingen binnen de business, technologie en compliancy. Daarnaast is er een roadmap waarin de ambities voor EPM richting de toekomst beschreven staan.

Het doel van de door ProRail uitgevoerde aanbestedingsprocedure is om via Opdrachtnemer één leverancier te contracteren voor dienstverlening en SaaS platform op het gebied van de EPM SAAS dienstverlening.



- h. De Prestatie heeft onder meer betrekking op de dagelijkse en deels kritische bedrijfsprocessen van Opdrachtgever en vergt daarmee een vloeiende overgang vanuit de bestaande situatie. Opdrachtnemer heeft zich in voldoende mate en in de breedste zin – waartoe in elk geval behoort het hiervoor bedoelde - op de hoogte gesteld van wat Opdrachtgever met deze Opdracht wil bereiken;

- i. Partijen leggen in deze Overeenkomst vast welke contractuele voorwaarden van toepassing zijn op de terbeschikkingstelling en de Implementatie van het Systeem, het onderhoud daarvan en de integratie met aanpalende systemen.

ZIJN HET VOLGENDE OVEREENGEKOMEN:

1. Begrippen

- 1.1 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 Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022, verder te noemen "**de Voorwaarden**".
- 1.2 Voor zover er begrippen niet in de Voorwaarden worden benoemd, zijn deze als volgt gedefinieerd en aangevuld: Bijlage 10 - ICT begrippenlijst voor Europese aanbestedingen.

2. Algemene voorwaarden

- 2.1 Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de Voorwaarden, voor zover daarbij in deze Overeenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer, dan wel door Opdrachtnemer in te schakelen derden, is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.2 Een voor het gebruik van de Prestatie vereiste acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld bij "click-wrap" licenties, bindt Opdrachtgever niet. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik.
- 2.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 2.2 van deze Overeenkomst, zijn tevens de licentievoorwaarden van Opdrachtnemer dan wel van door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden van toepassing indien en voor zover, cumulatief:
 - de toepasselijkheid daarvan niet in het Bestek is uitgesloten en
 - Opdrachtnemer (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen, (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet deel uitmaken; en
 - het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt; en
 - de bepalingen niet in strijd zijn met hetgeen overeengekomen is in deze Overeenkomst; en
 - Opdrachtnemer 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 verzwaard.

3. Bijlagen en rangorde

- 3.1 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Overeenkomst en maken daar integraal deel van uit. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde document boven het later genoemde.
 1. Annex 1 - De Nota van Inlichtingen (NvI)
 2. deze Overeenkomst, zijnde dit document inclusief de bijlagen, waaronder de Verwerkersovereenkomst
 3. De Aanbestedingsstukken, inclusief maar niet uitputtend benoemd
 - Annex 2 - vraagspecificatie EPM en

- Annex 2.1 - Programma van Eisen EPM
 - 4. Annex 5 - ARBIT-2022
 - 5. Annex 8 - de Verwerkersovereenkomst EPM
 - 6. de Inschrijving met alle bijlagen van Annex 6 – Inschrijvingsformulier met daarbij
 - Annex 6.1 – Aanbiedingsbegroting EPM
 - Annex 6.2 - Implementatieplan EPM <opdrachtnemer>
 - Annex 6.3 - Service Level Agreement EPM <opdrachtnemer>
 - Indien van toepassing: licentievoorwaarden conform artikel 2.3 Raamovereenkomst
 - 7. Annex 7 - Exitplan EPM <opdrachtnemer>
- 3.2 In afwijking van het voorgaande geldt dat indien op grond van een lager gerangschikt document hogere eisen worden gesteld aan de door Opdrachtnemer te leveren Prestatie, steeds de hogere eisen gelden, tenzij in het hoger gerangschikte document uitdrukkelijk is aangegeven, dat en ten aanzien van een specifiek onderdeel, van het lager gerangschikt document wordt afgeweken. Toezeggingen die zijn gedaan in het kader van de Inschrijving, softwaredemonstratie en/of het Verificatiegesprek binden Opdrachtnemer indien zij leiden tot hogere eisen aan de te leveren Prestatie. Tenzij hiervoor anders is bepaald hebben, de bijlagen bij de Contractdocumenten geen invloed op de bovengenoemde rangorde van contractdocumenten en maken deel uit van het betreffende Contractdocument, eventueel conform de rangorde zoals in het betreffende Contractdocument is bepaald.
- 3.3 Er bestaat geen samenhang tussen deze Overeenkomst en andere overeenkomsten zoals bedoeld in artikel 30.5 Voorwaarden.

4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst treedt in werking op datum <datum> 2026.
- 4.2 De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van zes (6) jaar en eindigt op <datum> 2032.
- 4.3 Opdrachtgever kan de Overeenkomst vier (4) maal onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee (2) jaar verlengen.
- 4.4 Indien Opdrachtgever van het recht op verlenging gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de in artikel 4.2 van deze Overeenkomst bedoelde initiële looptijd, dan wel telkens uiterlijk 3 (3) maanden voor het einde van de in artikel 4.3 bedoelde verlengde looptijd, schriftelijk mededeling aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is gehouden medewerking te verlenen aan een verlenging en heeft niet de mogelijkheid deze te weigeren.
- 4.5 Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de opzeggingsmogelijkheid uit artikel 30.6 Voorwaarden, doet hij mededeling van de opzegging aan Opdrachtnemer waarbij een opzegtermijn van drie (3) maanden in acht wordt genomen.

5. Informatie over doelstellingen van Opdrachtgever en nieuwe ontwikkelingen

- 5.1 Opdrachtnemer verklaart voldoende op de hoogte te zijn van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de te leveren Prestatie, de relevante aspecten betreffende de organisatie van Opdrachtgever, de processen waarbij de Prestatie zal worden gebruikt, de Gegevensstromen die daarmee zullen worden ondersteund en de bestaande programmatuur en apparatuur in combinatie waarmee de Prestatie zal worden gebruikt. Voorts verklaart Opdrachtnemer dat hij de relevante risico's heeft gesignaleerd en de in dat kader benodigde adequate beheersmaatregelen heeft benoemd en geadresseerd in zijn Inschrijving. Indien dat is vereist, heeft Opdrachtnemer in

zijn Inschrijving Opdrachtgever geadviseerd over noodzakelijk aanpassingen aan zijn bestaande programmatuur en apparatuur.

Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer daartoe van voldoende en correcte informatie voorzien, en heeft - desgevraagd of voor zover evident relevant – Opdrachtnemer nadere informatie verstrekt, uiterlijk bij laatste Nota van Inlichtingen, voor zover die informatie bij Opdrachtgever beschikbaar is.

- 5.2 Partijen verplichten zich over en weer om elkaar telkens tijdig te informeren over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de Prestatie, hun organisatie, wijzigingen in Wet- en regelgeving en andere omstandigheden die voor de andere Partij belangrijk kunnen zijn in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
- 5.3 Voor zover Opdrachtgever het wenselijk acht, dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever samen te werken met andere door Opdrachtgever gecontracteerde partijen teneinde het door de Opdrachtgever gewenste resultaat van de Prestatie te realiseren.

6. Voorwerp van de Overeenkomst

- 6.1 Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer zich tegen de in deze Overeenkomst bedoelde Vergoeding verbindt tot het verrichten van de Prestatie zoals die in hoofdlijnen bestaat uit het implementeren en bijhouden van het Systeem en nader omschreven in de Vraagspecificatie en het Programma van Eisen:
- a. het leveren van de gebruikslicenties:

Volnummer	Onderwerp	Aantal
A1	Onbeperkt Gebruiksrecht op de Programmatuur van de Prestatie op any device gedurende de looptijd van deze Overeenkomst om de Programmatuur te gebruiken in overeenstemming met deze Overeenkomst.	Verlenen Gebruiksrecht

- b. het uitvoeren van de Opdracht/ de Opdrachten/ Dienst:

Volnummer	Onderwerp	Aantal
B1	Het daadwerkelijk beschikbaar stellen en houden van het Systeem en het leveren van supportdiensten ten behoeve van het Systeem conform de SLA	
B2	Het configureren en implementeren van het te contracteren systeem voor ProRail toepassing, inclusief testen en accepteren en integratie met SAP en andere systeem benoemd in de Annex 2 – vraagspecificatie EPM en Annex 2.1 – programma van eisen EPM	
B3	Meerwerk op initiatief van Opdrachtgever. Hieronder valt (niet-limitatief) het aansluiten interface aan aanpalende systemen; configuratiewerkzaamheden; opleiding en training van beheerders/ procesdeskundigen en projectteamleden (zie artikel 17 van deze Overeenkomst), aanpassingen aan API's en activiteiten gerelateerd aan workflow	

Volgnummer	Onderwerp	Aantal
B4	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptief onderhoud gaat over het aanpassen vanwege externe ontwikkelingen; - Correctief onderhoud: het opsporen en herstellen door Opdrachtnemer van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden. - Perfectief/ additief/ (pro-actief) Innovatief onderhoud is het verbeteren van de prestaties of de kwaliteit; het beschikbaar stellen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie. Hieronder valt (niet-limitatief) (verdere) integratie van AI en Implementatie automatische algoritmen. Voor zover deze ontwikkelingen kwalificeren als een doorontwikkeling van de reeds gecontracteerde opdrachtscope, vallen deze onder de reikwijdte van de Overeenkomst (en komen derhalve niet voor extra vergoeding in aanmerking maar zijn inbegrepen). - Preventief onderhoud: het treffen van maatregelen door Opdrachtnemer ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening. - Predictief onderhoud dat wordt uitgevoerd voordat het probleem zich zal gaan voordoen. Hiervoor is goede monitoring en extrapolatie nodig van alle kritieke systemen en onderdelen. 	
B5	Continue onderhoud van de maatwerk koppelingen	
B6	Het meewerken aan en uitvoeren van exitplan, opgesteld door Opdrachtgever, zoals omschreven in artikel 37 van de Overeenkomst en Annex - 7 Exitplan EPM	

6.2 Voortzetting van Dienstverlening

Indien deze Overeenkomst om welke reden dan ook tussentijds wordt beëindigd, derhalve vóór het verstrijken van de maximale contractduur, heeft ProRail het recht om rechtstreeks bij de leverancier(s) van Opdrachtnemer; de platformdienst inclusief alle bijbehorende licenties en functionaliteiten te continueren tot het einde van de oorspronkelijke maximale contractduur. De continuering vindt plaats onder dezelfde commerciële en contractuele voorwaarden als overeengekomen in deze Overeenkomst. Opdrachtnemer zal bij het aangaan van de Overeenkomst in het Exitplan aangeven hoe Opdrachtnemer praktisch uitgewerkt aan deze voorwaarde in voorkomend geval zal voldoen.

7. Staffel / Flexibiliteit

7.1 De afrekening van het aantal gebruikte licenties geschiedt op basis van een staffel. Minimale afname van Opdrachtgever is 100 stuks van named-users licenties (ongeacht type of aard van het gebruik, dat is ook inclusief zogeheten "admin accounts"). Bij stijging van het aantal gebruikte licenties treedt een gestaffelde tarifiering per licentie in werking, in stappen van 20. De opvolgende

trede in de staffel calculeren alleen de waarde van het volume binnen de desbetreffende trede in de staffel, vermenigvuldigd met de prijs voor deze staffel. Opdrachtnemer hanteert de volgende staffels: (1) tot en met 100 named users, tevens minimale afname, (2) 101 tot en met 120 named users, (3) 121 tot en met 140 named users, (4) 141 tot en met 160 named users, (5) 161 tot en met 180 named users en (6), meer dan 180 named users. Zie voor de afgesproken tarieven Annex 6.1 – Aanbiedingsbegroting EPM. Bijstelling van de tarifiering vanuit de afrekening in de staffel heeft geen invloed op de Prestatie.

- 7.2 De bijstelling vindt jaarlijks in januari plaats. Opdrachtgever geeft uiterlijk één (1) maand vantevoren aan Opdrachtnemer de bijstelling aan.
- 7.3 Indien een Gebruiker van Opdrachtgever de licentie, om wat voor een reden dan ook, niet meer gebruikt, kan deze licentie overgezet worden naar een andere 'named' Gebruiker, zonder dat dit gevolgen heeft voor de licentietelling en zonder dat hierbij sprake is van (extra) verschuldigde kosten.
- 7.4 Opdrachtgever kan, op basis van gewichtige redenen, het aantal Gebruikers afschalen, eventueel naar nul. Opdrachtgever doet schriftelijk mededeling van deze afschaling aan Opdrachtnemer waarbij een termijn negentig (90) dagen in acht wordt genomen. De Overeenkomst eindigt in dat geval tegen het einde van de hiervoor genoemde termijn, in plaats van tegen het einde van de overeengekomen looptijd van de Overeenkomst.
- 7.5 Indien Opdrachtgever verzoekt om afschaling in welke mate dan ook van het aantal Gebruikers blijft Opdrachtnemer gehouden de data verbonden aan deze (afgeschaalde) licenties tot het einde van de Overeenkomst te bewaren, een en ander conform het artikel 'Exitregeling' uit deze Overeenkomst.

8. Meer- en Minderwerk

- 8.1 Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst Meerwerk ten behoeve van de Prestatie schriftelijk opdragen aan Opdrachtnemer, onder meer ten aanzien van koppelingen met andere programmatuur en/of uitbreidingen van de Programmatuur.
- 8.2 Opdrachtnemer is alleen gerechtigd Meerwerk uit te voeren en te factureren na een daartoe vooraf gegeven schriftelijke opdracht van Opdrachtgever. Meerwerk dat zijn basis niet vindt in een vooraf door Opdrachtgever gegeven schriftelijke opdracht wordt nimmer betaald, noch verrekend en geschiedt geheel voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
- 8.3 Op het in opdracht gegeven Meerwerk zijn de voorwaarden van deze Overeenkomst van toepassing, tenzij en voor zover uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.
- 8.4 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer voor Meerwerk de prijzen en uurtarieven hanteren zoals deze zijn aangeboden in de Aanbiedingsbegroting bij Inschrijving.
- 8.5 Tot Meerwerk worden in ieder geval niet gerekend: aanvullende of anderszins ten behoeve van de Prestatie essentiële werkzaamheden die Opdrachtnemer bij het sluiten van de Overeenkomst, en/of Verwerkersovereenkomst had kunnen of behoren te voorzien, het herstel van gebreken, of werkzaamheden die op grond van redelijkheid en billijkheid behoren tot de overeengekomen Prestatie.
- 8.6 Na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever wordt, in aanvulling op artikel 14 van de Voorwaarden, Meerwerk steeds achteraf gefactureerd. Het uitgevoerde Meerwerk zal geen invloed hebben op de licentietarieven.
- 8.7 Indien door gewijzigde inzichten van Opdrachtgever de Prestatie die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst moet verrichten, aantoonbaar worden verlicht dan wel verminderd, is sprake van Minderwerk, dat voor verrekening in aanmerking komt. Indien een Partij meent dat van Minderwerk sprake is, doet zij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling aan de andere

Partij. Indien een vaste prijs is overeengekomen, bepalen Partijen in onderling overleg het bedrag van het Minderwerk, dat met de te betalen prijs zal worden verrekend.

9. Beschikbaarstelling

- 9.1 Opdrachtnemer zal aan Opdrachtgever de Prestatie op afstand ter beschikking stellen. Hiervoor zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever alle voor het gebruik van de Prestatie noodzakelijke gegevens verschaffen, zoals inloggegevens, internetadressen en te hanteren instellingen. Eventuele wijzigingen in dergelijke gegevens worden steeds minimaal een maand vooraf aangekondigd en doen geen afbreuk aan de Functionele Specificaties en/of de overige afspraken uit deze Overeenkomst.
- 9.2 Opdrachtnemer draagt zorg voor terbeschikkingstelling van de Prestatie voorafgaande aan de inrichting en de Implementatie op de in onderstaande tabel aangegeven datum en plaats.

Volgnr.	Onderwerp	Wijze van Oplevering	Leverdatum
A1	Onbeperkt Gebruiksrecht op de Programmatuur van de Prestatie op any device gedurende de looptijd van deze Overeenkomst om de Programmatuur te gebruiken in overeenstemming met deze Overeenkomst.	Verlenen Gebruiksrecht	Na Implementatie, per Leverdatum zoals overeengekomen in de Aanbieding
B1	Het daadwerkelijk beschikbaar stellen en houden van het Systeem en het leveren van supportdiensten ten behoeve van het Systeem conform de SLA	Overdragen Gebruiksrecht	Ingangsdatum Overeenkomst
B2	Het configureren en implementeren van het te contracteren systeem voor ProRail toepassing, inclusief testen en accepteren en integratie met SAP-Hub	Acceptatietest o.b.v. PvE en Prestatiecriteria door Opdrachtgever	Conform PvA aanbieding.
B3	Meerwerk op initiatief van Opdrachtgever. Hieronder valt (niet-limitatief) het aansluiten interface aan aanpalende systemen; configuratiewerkzaamheden; opleiding en training van beheerders/ procesdeskundigen en projectteamleden (zie artikel 17 van deze Overeenkomst), aanpassingen aan API's en activiteiten gerelateerd aan workflow		vanaf ingangsdatum Overeenkomst
B4	- Adaptief onderhoud gaat over het aanpassen vanwege externe ontwikkelingen; - Correctief onderhoud: het opsporen en herstellen door Opdrachtnemer van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden.	Herstelde gebrek dat geaccepteerd is.	Vanaf ingangsdatum Overeenkomst

Volgnr.	Onderwerp	Wijze van Oplevering	Leverdatum
	<p>- Perfectief/ additief/ (pro-actief) Innovatief onderhoud is het verbeteren van de prestaties of de kwaliteit; het beschikbaar stellen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie. Hieronder valt (niet-limitatief) (verdere) integratie van AI en Implementatie automatische algoritmen. Voor zover deze ontwikkelingen kwalificeren als een doorontwikkeling van de reeds gecontracteerde opdrachtscope, vallen deze onder de reikwijdte van de Overeenkomst (en komen derhalve niet voor extra vergoeding in aanmerking maar zijn inbegrepen).</p> <p>- Preventief onderhoud: het treffen van maatregelen door Opdrachtnemer ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.</p> <p>- Predictief onderhoud dat wordt uitgevoerd voordat het probleem zich zal gaan voordoen. Hiervoor is goede monitoring en extrapolatie nodig van alle kritieke systemen en onderdelen.</p>		
B5	Continue onderhoud van de maatwerk koppelingen	Beschikbaarstelling van Personeel	Vanaf ingangsdatum overeenkomst
B6	Het meewerken aan en uitvoeren van het Exitplan,	Zoals afgesproken in artikel 37 en in lijn met Annex 7 – Exitplan EPM	Uiterlijk 2 maanden na ingangsdatum en jaarlijks te herzien

9.3 Opdrachtnemer draagt zorg voor Oplevering op de in de onderstaande tabel vermelde wijze, datum en plaats.

10. Gebruik van identificatiegegevens

10.1 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever en de door hem aan te wijzen gebruikers toegang geven tot de Prestatie en de Dienst via door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te verstrekken identificatiegegevens (inlogcode en/of wachtwoord). Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze identificatiegegevens en deze gegevens geheimhouden. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik Opdrachtnemer hiervan in kennis stellen, zodat Partijen passende maatregelen kunnen nemen tegen misbruik en onrechtmatig gebruik.

- 10.2 De applicatiebeheerder van Opdrachtgever kan, door in te loggen op de beheerdersinterface van de Dienst, verdere accounts aanmaken voor gebruikers van de Dienst binnen Opdrachtgever.
- 10.3 Het totaal aantal accounts voor de Dienst is ongelimiteerd.
- 10.4 Op eerste daartoe strekkende verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer per direct één of meer aangewezen identificatiegegevens ongeldig maken zodat verder gebruik van de Prestatie met die gegevens direct is geblokkeerd en geblokkeerd blijft totdat Opdrachtgever schriftelijk bevestigd heeft dat de blokkering van die identificatiegegevens kan worden opgeheven.
- 10.5 Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt of zal worden gemaakt van de identificatiegegevens van Opdrachtgever, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer elkaar over en weer daarvan direct in kennis stellen en onverwijld in onderling overleg doeltreffende maatregelen treffen ter voorkoming en bestrijding van (herhaling van) misbruik en/of onrechtmatig gebruik van diezelfde of andere identificatiegegevens.
- 10.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de identificatiegegevens, behoudens in de gevallen dat de oorzaak van het misbruik en/of het onrechtmatig gebruik aantoonbaar bij Opdrachtnemer of haar Opdrachtnemers/partners of een van hun medewerkers ligt.

11. Logfiles gebruik Systeem/Dienst etc

- 11.1 Ten behoeve van Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer logfiles bijgehouden van het gebruik van het Systeem, de Prestatie en de Diensten door de als Gebruikers door Opdrachtgever aangewezen personen. Opdrachtnemer zal deze logfiles op eerste verzoek aan Opdrachtgever ter beschikking stellen op basis van in het verzoek aan te geven selectie van Gegevens die in de logfiles moeten worden getoond. Opdrachtnemer is gerechtigd om deze logfiles in te zien en te gebruiken uitsluitend met het doel het gebruik van de Prestatie en de Diensten te analyseren ten behoeve van de verbetering van de Prestatie en de Diensten. De logfiles en de resultaten van een dergelijke analyse zullen door Opdrachtnemer niet aan derden ter beschikking worden gesteld. De (gekopieerde) logfiles en de daaruit gemaakte analyses van het niet-geanonimiseerde gebruik door Opdrachtgever en de door haar aangewezen Gebruikers zullen door Opdrachtnemer strikt geheim worden gehouden en binnen 90 dagen worden vernietigd (wipen). Op eerste daartoe strekkende verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer het bewijs van de vernietiging verstrekken.

12. Continuïteitsregeling en beschikbaarheid

- 12.1 De opdracht zal worden uitgevoerd in overeenstemming met de afspraken in de SLA, zoals opgesteld door Opdrachtnemer met inachtneming van de eisen in Annex 2 - Vraagspecificatie hst 5
- 12.2 Indien Opdrachtnemer het bepaalde in de SLA niet nakomt, heeft Opdrachtgever recht op korting of boete en zulks laat onverlet het recht van Opdrachtgever om nakoming, schadevergoeding en/of ontbinding zoals bepaald in deze Overeenkomst te vorderen.
- 12.3 Gegadigde beschikt over een helpdesk voor het ondersteunen van de professionele gebruikers. De helpdesk is beschikbaar op kantoor tijden tussen 8:00 en 17:00 uur.
- 12.4 Het door de gegadigde in te zetten uitvoerend personeel dat contact heeft met Opdrachtgever beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. Alle medewerkers van Inschrijver hebben een taalvaardigheid op het B2-niveau van het Common European Framework of Reference (CEFR). Alle, voor Opdrachtgever gemaakte, documentatie zal in het Nederlands opgeleverd worden.
- 12.5 Opdrachtnemer staat er jegens Opdrachtgever voor in dat de gehele infrastructuur rondom de Prestatie, waaronder, maar niet beperkt tot, hosting en internetlijnen, redundant is uitgevoerd tot

aan de directe aanlevering bij Opdrachtgever (redundant in de zin dat wanneer een onderdeel van de infrastructuur faalt, een ander gelijkwaardig onderdeel de taken overneemt en voorziet). In geval van enige calamiteiten bij Opdrachtnemer en/of haar toe Opdrachtnemer(s) zal de Beschikbaarheid van het de Prestatie en de Diensten daar niet onder lijden.

- 12.6 In aanvulling op art. 76.1 van de Voorwaarden geldt het volgende: Ontbinding van de Overeenkomst is in ieder geval mogelijk bij herhaalde overschrijding van Service Levels met dien verstande dat Opdrachtgever gerechtigd is van Opdrachtnemer een verbeterplan te verlangen waarmee deze binnen een meetperiode alsnog conform de overeengekomen Service Levels zal presteren en/of een overleg op directieniveau te eisen van Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtnemer 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.

13. Back-ups en Uitwijkfaciliteit

- 13.1 Opdrachtnemer zal ter veiligstelling van de Gegevens van Opdrachtgever die worden verwerkt met de Prestatie, zorgdragen voor een dagelijkse Back-up/Recovery proces waarbij, in geval van storingen, niet meer dan 15 minuten data verloren mag gaan. Opdrachtnemer zal telkens de geldende Documentatie over de structuur van die back-up verstrekken aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal één keer per kwartaal de gemaakte back-ups controleren en ook een verslag van die controle aan Opdrachtgever strekken. Ingeval Opdrachtgever geen vrije toegang heeft tot de back-ups op de aangewezen server, zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever vooraf alle middelen en informatie verstrekken om zich toegang tot die back-ups te verschaffen indien dit noodzakelijk is voor het waarborgen van de continuïteit van haar bedrijfsprocessen.
- 13.2 Opdrachtnemer waarborgt dat de Datacenters, websites, services en databasesystemen met alle daarop opgeslagen informatie die Inschrijver voor de gevraagde dienstverlening inzet voldoen aan de WBNI (Wet beveiliging netwerk- en Informatiesystemen). Dit betekent onder andere dat de Datacenters, websites, services en databasesystemen met alle daarop opgeslagen informatie die Inschrijver voor de gevraagde dienstverlening inzet bevinden zich gedurende de contractperiode fysiek binnen de Europese Unie EER (inclusief: het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen, Zwitserland, Liechtenstein en IJsland) dienen te bevinden.
- 13.3 Indien de back-ups worden opgeslagen op een server die het eigendom is van een derde zullen Partijen met die derde een drie-partijenovereenkomst sluiten waarin ten behoeve van Opdrachtgever gewaarborgd is dat in geval van faillissement van Opdrachtnemer of die derde Opdrachtgever vrijelijk toegang heeft tot de back-upbestanden en de daarin opgeslagen gegevens en software ter verzekering van de continuïteit van haar bedrijfsactiviteiten.

14. Geen versleuteling

- 14.1 Opdrachtnemer zal zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever geen andere versleuteling dan is overeengekomen (doen) toepassen op de ten behoeve van Opdrachtgever verwerkte Gegevens met de Prestatie, zodanig dat Opdrachtgever te allen tijde in staat is die Gegevens zonder enige belemmering correct en volledig in te zien en te gebruiken. Opdrachtnemer staat ervoor in dat haar (toe)Opdrachtnemers dezelfde verplichting zullen nakomen.

15. Implementatie

- 15.1 Opdrachtnemer verzorgt de regie en uitvoering van de Implementatie van het bij Prestatie behorend systeem, waarbij in de Aanbestedingsdocumentatie is aangegeven, zonder daarbij limitatief te zijn, wat Opdrachtgever onder Implementatie mede begrijpt. De Implementatie

geschiedt daarbij overeenkomstig het bij Inschrijving ingediende Implementatieplan en de hierboven in deze Overeenkomst opgenomen planning. Daarbij bevat het Plan van Aanpak ten minste:

- a. Kennismaking en vaststellen communicatiematrix
- b. Fasering van de Implementatie, met daarin ten minste de volgende onderdelen:
 - Projectmanagement
 - Systeemconfiguratie
 - Realisatie van integraties
 - Data migratie
 - Training en Gebruikersadoptie
 - Testen en User Acceptance Test
 - Go-live ondersteuning en nazorg
- c. Aanpak, deliverables en activiteitenplan
- d. Facturatie
- e. Communicatie

- 15.2 De Implementatie zal met optimale inzet van het Personeel van Opdrachtnemer plaatsvinden en binnen de in de Vraagspecificatie en Programma van Eisen genoemde voorwaarden en het Plan van Aanpak en deze Overeenkomst genoemde termijnen en budgetten worden voltooid.
- 15.3 Opdrachtgever zal de vereiste medewerking verlenen aan Opdrachtnemer inzake de Implementatie, een en ander zoals gespecificeerd in het Plan van Aanpak.
- 15.4 Indien de voortgang van overeengekomen werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden, dan zal Opdrachtnemer overeenkomstig artikel 25 Voorwaarden handelen en daarvan schriftelijk melding doen aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer vermeldt daarbij tevens wat de voorgestelde maatregelen zijn om de dreigende vertraging ongedaan te maken. De gevolgen van de (dreigende) vertraging zullen in de rapportage van deze vertraging worden vermeld. Akkoordbevinding door Opdrachtgever van de rapportage houdt niet in dat Opdrachtgever de oorzaak van de vertraging erkent.

16. Documentatie

- 16.1 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever voorzien van voldoende en begrijpelijke Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van het Systeem. Tenzij anders overeengekomen, is de Documentatie in de Nederlandse taal opgesteld. De Documentatie zal zodanig zijn en blijven dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van het door Opdrachtnemer te leveren systeem, alsmede de functies daarvan; alsook dat gebruikers van alle mogelijkheden van het Systeem gebruik kunnen maken en de werking ervan goed kunnen begrijpen.
- 16.2 Bij het leveren van Verbeterde versies of het op basis van Overeenkomsten leveren van aanvullende programmatuur, zal steeds bij de levering daarvan de Documentatie met betrekking daarop worden meegeleverd.
- 16.3 Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat de door haar geleverde en te onderhouden Documentatie, en bij wijziging of aanpassing van het Systeem te leveren Documentatie, zo spoedig mogelijk op haar kosten zal worden vervangen, gewijzigd of aangepast indien op enig tijdstip tijdens de duur van deze Overeenkomst mocht blijken dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende of verouderd is.

17. Opleiding

- 17.1 Opdrachtnemer verzorgt de opleiding van de beheerders, procesdeskundigen en het projectteam inclusief het bijbehorende (online) trainingsmateriaal conform het door Opdrachtnemer bij Inschrijving ingediende opleidingsplan als onderdeel van het Plan van Aanpak voor

Implementatie. De opleiding wordt verzorgd door deskundigen die daartoe geschikt en bekwaam zijn.

- 17.2 De opleiding vindt plaats op kantoor van Opdrachtgever te Moreelsepark 3, 3511 EP, Utrecht.
- 17.3 De opleiding en het bijbehorende (online) opleidingsmateriaal is geheel in de Nederlandse taal gesteld.
- 17.4 De opleiding van de beheerders, procesdeskundigen en het projectteam en de opleiding van de gebruikers wordt afgerond conform de in deze overeenkomst opgenomen planning.
- 17.5 Bij het in gebruik nemen van Updates of Upgrades zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aanvullende Opleidingen verzorgen.

18. Acceptatie

18.1 De Acceptatie van de Prestatie vindt als volgt plaats:

Volg-nummer	Onderwerp	Acceptatie	Uiterste datum van mededeling van (non-) Acceptatie
A1	Onbeperkt Gebruiksrecht op de Programmatuur van de Prestatie op any device gedurende de looptijd van deze Overeenkomst om de Programmatuur te gebruiken in overeenstemming met deze Overeenkomst.	Al dan niet na uitvoering Acceptatie-procedure	30 dagen na Oplevering (art. 11.1 Voorwaarden)
B1	Het daadwerkelijk beschikbaar stellen en houden van het Systeem en het leveren van supportdiensten ten behoeve van het Systeem conform de SLA	Na acceptatie Oplevering en rapportage	30 dagen na Oplevering
B2	Het configureren en implementeren van het te contracteren systeem voor ProRail toepassing, inclusief testen en accepteren en integratie met SAP-Hub	In overeenstemming met PvA aanbieding	30 dagen na Oplevering
B3	Meerwerk op initiatief van Opdrachtgever. Hieronder valt (niet-limitatief) het aansluiten interface aan aanpalende systemen; configuratiewerkzaamheden; opleiding en training van beheerders/ procesdeskundigen en projectteamleden (zie artikel 17 van deze Overeenkomst), aanpassingen aan API's en activiteiten gerelateerd aan workflow	Goedkeuring van de ingeleverde urenstaten	30 dagen na ontvangst van de urenstaat
B4	- Adaptief onderhoud: het aanpassen vanwege externe ontwikkelingen; - Correctief onderhoud: het opsporen en herstellen door Opdrachtnemer van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden.	Overeenkomstig het bepaalde in de Annex 2 – hst 5 Service level agreement	Overeenkomstig het bepaalde in Annex 2 – hst 5 Service level agreement

Volg-nummer	Onderwerp	Acceptatie	Uiterste datum van mededeling van (non-) Acceptatie
	<p>- Perfectief/ additief/ (pro-actief) Innovatief onderhoud: het verbeteren van de prestaties of de kwaliteit; het beschikbaar stellen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie. Hieronder valt (niet-limitatief) (verdere) integratie van AI en Implementatie automatische algoritmen. Voor zover deze ontwikkelingen kwalificeren als een doorontwikkeling van de reeds gecontracteerde opdrachtscope, vallen deze onder de reikwijdte van de Overeenkomst (en komen derhalve niet voor extra vergoeding in aanmerking maar zijn inbegrepen).</p> <p>- Preventief onderhoud: het treffen van maatregelen door Opdrachtnemer ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.</p> <p>- Predictief onderhoud dat wordt uitgevoerd voordat het probleem zich zal gaan voordoen. Hiervoor is goede monitoring en extrapolatie nodig van alle kritieke systemen en onderdelen.</p>		
B5	Continue onderhoud van de maatwerk koppelingen	Overeenkomstig het bepaalde in Annex 2 – hst. 5 Service level Agreement	Overeenkomstig het bepaalde in Annex 2 – hst. 5 Service level Agreement
B6	Het meewerken aan en uitvoeren van exitplan, opgesteld door Opdrachtgever, zoals omschreven in artikel 37 en Annex 2 – hst. 4	Na toetsing van de functionaliteit aan het PvE en de onderdelen die aangeboden zijn in de Prestatiecriteria.	Binnen 3 weken na opleveren concept Exitplan

18.2 Om de goede werking van de Prestatie en de realisatie van de implementatie vast te stellen heeft Opdrachtgever vanaf daadwerkelijke realisatie van de implementatie het recht om een integrale acceptatietest voor de gehele Prestatie uit te (laten) voeren. Hierbij wordt gecontroleerd of aan iedere eis uit Annex 2 - Vraagspecificatie EPM wordt voldaan.

18.3 Om de goede werking van de Prestatie en de realisatie van de in het Plan van Aanpak genoemde doelstellingen vast te stellen, zal een integrale acceptatietest voor de gehele Prestatie worden uitgevoerd.

- 18.4 Bij de integrale acceptatietest wordt de goede werking van de Prestatie volgens vooraf afgestemde beoordelingscriteria en volgens de in het Plan van Aanpak vastgelegde beoordelingsnormen beoordeeld. Van de integrale acceptatietest worden de resultaten vastgelegd in een acceptatietestverslag.
- 18.5 Direct nadat de integrale acceptatietest heeft plaatsgevonden, wordt door Partijen een proces-verbaal opgemaakt en ondertekend. In dit proces-verbaal zullen de Gebreken worden vastgelegd die het Systeem eventueel vertoont en voorts welke delen van het Systeem door Opdrachtgever zijn goedgekeurd, dan wel afgekeurd.
- 18.6 Indien Opdrachtnemer de door Opdrachtgever gestelde termijn overschrijdt, stelt ProRail Opdrachtnemer in gebreke. Indien verzuim is ingetreden, is hij Opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van ~~5% van de Vergoeding~~ EUR 10.000,- voor bij succesvolle Acceptatie, tenzij Opdrachtnemer aannemelijk maakt dat de overschrijding hem niet kan worden toegerekend.
- 18.7 Indien Opdrachtgever de Prestatie accepteert ondanks de aanwezigheid van één of meer grote Gebreken houdt Opdrachtgever de vergoeding voor de Acceptatiefase in totdat deze Gebreken zijn hersteld.
- 18.8 Indien Opdrachtnemer de Acceptatie afrondt, staat dat een beroep door Opdrachtgever op artikel 6:89 BW niet in de weg

19. Onderhoud

- 19.1 Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgdragen voor het Beheer, Onderhoud en Levering van de Prestatie.
- 19.2 Het Onderhoud gaat in op het moment van Acceptatie en bestaat uit het opleveren van Nieuwe en/of Verbeterde versies en het herstel van Gebreken. De afspraken rondom Onderhoud zijn vanaf moment van Acceptatie ook van toepassing op de Hosting (zoals gegarandeerde service-levels en de overeengekomen Beschikbaarheid).
- 19.3 In afwijking van artikel 12.7 Voorwaarden garandeert Opdrachtnemer dat hij de Prestatie gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst onderhoudt op de in de Bijzondere bepalingen van de in de Voorwaarden bepaalde wijze.
- 19.4 Bij Onderhoud dient de Prestatie te allen tijde geschikt te blijven voor normaal gebruik door Opdrachtgever, waarbij voor niet oplosbare fouten een voor Opdrachtgever acceptabele workaround zal worden geboden.
- 19.5 Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de Overeenkomst dat:
- Nieuwe c.q. Verbeterde versies minimaal de functionele en technische eigenschappen hebben die de Programmatuur bij Acceptatie bevat;
 - de Programmatuur door Opdrachtnemer met zodanige aanpassingen geschikt gemaakt kan worden dat deze niet tot een verminderd gebruiksgemak of functionaliteit leidt indien zij wordt geïnstalleerd op of in samenhang met opvolgende versies van standaard operating systems en databaseprogrammatuur en overige Standaardprogrammatuur;
 - Opdrachtnemer gebruikservaringen van Opdrachtgever met betrekking tot de Programmatuur zal inventariseren, voortdurend onderzoek en ontwikkeling ten aanzien van de Programmatuur zal blijven uitvoeren en door middel van Nieuwe c.q. Verbeterde versiewijzigingen of aanvullingen van de Programmatuur zal aanbieden in het kader van Onderhoud.
- 19.6 Indien de Prestatie als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer niet voldoet aan de volgende in de Aanbestedingsleidraad met bijbehorende bijlagen gestelde Service Levels, vindt korting plaats op de Vergoeding overeenkomstig onderstaande tabel:

Service Levels	Norm	Korting
Beschikbaarheid van 99,5% gedurende een periode van 3 maanden gerekend over een kalender jaar (365 dagen 24/7)	99,5%	Beschikbaarheid tussen 99,0% en 99,5%: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde. - Beschikbaarheid lager dan 99,0%: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde
Gebreken met prioriteit 1 (Calamiteiten die ernstig productie verstorend zijn, betreft een essentieel onderdeel; er is geen workaround mogelijk) worden minimaal opgelost zoals omschreven in het document 'Annex 2 – Vraagspecificatie – hst. 5'	80% opgelost <2u 90% opgelost <8u 99% opgelost <16u	Tussen de 75% en 80% opgelost binnen 2 uur: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde. Minder dan 75% opgelost binnen 2 uur: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde Tussen de 85% en 90% opgelost binnen 8 uur: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde.. Minder dan 85% opgelost binnen 8 uur: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde. Tussen de 94% en 99% opgelost binnen 16 uur: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde. Minder dan 94% opgelost binnen 16 uur: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde.
Gebreken met prioriteit 2 (Calamiteiten die productie verstorend zijn: betreft een belemmerende fout die zich openbaart aan de gebruikers; er is wel een workaround mogelijk) worden minimaal opgelost zoals omschreven in het document 'Annex 2 – Vraagspecificatie – hst. 5'	80% opgelost <8u 99% opgelost <48u	Tussen de 75% en 80% opgelost binnen 8 uur: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde. Minder dan 75% opgelost binnen 8 uur: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde Tussen de 94% en 99% opgelost binnen 48 uur: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde. Minder dan 94% opgelost binnen 48 uur: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde.
Gebreken met prioriteit 3 (Niet productie verstorende problemen / gebruikersvragen: applicatie bevat een fout die zich openbaart aan de gebruikers) worden minimaal opgelost zoals omschreven in het document 'Annex 2 – Vraagspecificatie – hst. 5'	80% opgelost <16u 99% opgelost <60u	Tussen de 75% en 80% opgelost binnen 16 uur: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde. Minder dan 75% opgelost binnen 16 uur: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde Tussen de 94% en 99% opgelost binnen 60 uur: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde.

Service Levels	Norm	Korting
		Minder dan 94% opgelost binnen 60 uur: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde.

19.7 De in dit artikel bedoelde korting laat onverlet het recht van Opdrachtgever om nakoming, schadevergoeding en/ of ontbinding te vorderen. [Verbeurde kortingen strekken in mindering op schadevergoedingen ten aanzien van dezelfde gebeurtenis.](#)

20. Hosting

- 20.1 Opdrachtnemer zal alle noodzakelijke Gegevens, zoals URL's en inloggegevens, aan Opdrachtgever ter beschikking stellen die noodzakelijk zijn om daadwerkelijk gebruik te kunnen maken van de Prestatie, zoals in de uitdraag van Opdrachtgever is verwoord.
- 20.2 Indien en voor zover er aanwijzingen of vermoedens bestaan dat de middels de Hosting verwerkte Gegevens onrechtmatig jegens derden zijn, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren. Opdrachtnemer zal de betreffende Gegevens niet zonder voorafgaand overleg met Opdrachtgever verwijderen.
- 20.3 Alle rechten, waaronder auteursrechten, IE-rechten en databankrechten, op de Gegevens die Opdrachtgever met behulp van de Hosting opslaat, opvraagt, verspreidt en anderszins gebruikt (blijven) rusten bij Opdrachtgever, ongeacht waar deze Gegevens staan opgeslagen en ongeacht of de Gegevens na initiële ontvangst zijn bewerkt of niet.
- 20.4 Opdrachtnemer staat ervoor in dat Opdrachtgever onder welke omstandigheid dan ook toegang blijft houden tot de in dit artikel genoemde Gegevens.
- 20.5 Dataportabiliteit moet mogelijk zijn voor de inhoud (waarden) van de Gegevens in de Dienst alsmede de bijbehorende metadata bestaande uit ten minste de beschrijving van entiteiten, relaties, attributen en waardenbereik.
- 20.6 De Dienst beschikt over een exportfunctionaliteit waarmee Opdrachtgever de door hem opgeslagen Gegevens kan downloaden in een standaard elektronisch technisch formaat. Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever toegang tot de exportfunctionaliteit.
- 20.7 Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer een kopie van alle door Opdrachtgever opgeslagen Gegevens in een standaard elektronisch technisch formaat aan Opdrachtgever verschaffen.

21. AI

- 21.1 Indien de Prestatie mede de levering omvat van een AI-systeem of AI-functionaliteiten dan geldt daarvoor het bepaalde in de Bijlage X.1 – Modelbepalingen Hoog-risico Algoritmische toepassingen, Bijlage X.2 – Modelbepalingen beperkt risico Algoritmische toepassingen of Bijlage x.3 – Modelbepalingen laag-tot-geen risico Algoritmische toepassingen. De keuze hiervoor wordt gemaakt op basis van de risico-beoordeling van ProRail van de applicatie.
- 21.2 ProRail behoudt zich het recht voor om uit Bijlage X bepalingen te schrappen die ProRail niet passend acht voor het risico dat gepaard gaat met de applicatie.
- 21.3 Opdrachtnemer dient voor Oplevering van onderdelen van de prestatie waar Algoritmische Toepassingen worden gebruikt te voldoen aan de eisen die in de bijlage zijn beschreven en de benodigde gegevens aanvullen.

21.4 Indien 'Annex 10 - Module Algoritmische Toepassingen bij de Modelovereenkomst ARBIT-2022' van toepassing wordt verklaard, worden de bepalingen geacht deel uit te maken van de Overeenkomst zodanig dat de Overeenkomst en de Aanvullende bepalingen gezamenlijk één contractdocument vormen.

22. Prijs, indexering en overige financiële bepalingen

22.1 Tussen Partijen geldt de Vergoeding zoals Opdrachtnemer deze heeft ingevuld in de Aanbiedingsbegroting. Leidend is:

Licenties: vast bedrag per jaar, gebaseerd op de toepasselijke volume staffel van artikel 7 hierboven en minimale afname;

Implementatie: afrekening op basis van regie met plafondbedrag.

Beheer, advies en projectmatige ontwikkeling: afrekening op basis van regie

22.2 De in de Overeenkomst opgenomen prijzen en uurtarief zijn 'all-in', vast, in Euro, exclusief btw.

22.3 Tot en met 31 december 2026 vindt geen indexering plaats. Dit "prijzrisicodeel" wordt geacht te zijn opgenomen in de Aanbiedingsbegroting.

22.4 Een verzoek tot indexatie dient door de opdrachtnemer uiterlijk één maand voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar ter Acceptatie ingedient te worden bij Opdrachtgever, bij gebreke waarvan de reeds overeengekomen prijzen en uurtarief onverkort van toepassing geacht worden te zijn op het nieuwe kalenderjaar;

22.5 Indexering vindt enkel plaats per 1 januari van het nieuwe kalenderjaar;

22.6 Indexering geschiedt op basis van de hieronder vastgestelde index van het Centraal Bureau voor de Statistiek (Website: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/>) van de maand Augustus van het huidig jaar¹⁾ (n) en reeds eerder vastgestelde²⁾ indexcijfer van de maand Augustus van het voorgaande jaar (n-1).

22.7 Voor de toepassing van de indexeringsregeling hanteren Partijen steeds het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek vastgestelde basisjaar van de betreffende index.

22.8 Voor het indexeren van de prijzen en het uurtarief wordt de onderstaande formule gehanteerd:

$$T(n + 1) = T_n * \frac{L_n}{L(n - 1)}$$

Waarbij:

$T_{(n+1)}$ Tarief voor het komende jaar;

T_n Tarief van het huidige jaar;

L_n Loonindex (zie Index Tarieven) voor de maand augustus van het jaar n (= huidige¹⁾ jaar);

$L_{(n-1)}$ Loonindex (vastgesteld²⁾) als L_n , maar dan voor de maand Augustus van het voorgaande jaar.

Index Tarieven

Thema's: - Arbeid en sociale zekerheid;

- Arbeid en arbeidsmarkt;

- Lonen, cao-lonen en arbeidskosten;

- Lonen en cao-lonen;

- Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; Indexcijfers (2020=100);

Bedrijfstakken/branches (SBI 2008):

- Bedrijfstakken 1^e digit;
- Bedrijfstakken 1^e digit;
 - J Informatie en communicatie;

Onderwerp: - Indexcijfers;

- Cao-lonen per uur incl. bijz.beloningen;

CAO-sectoren: - Totaal Cao-sectoren;

Versie: - Huidige cijfers;

Perioden: - Vast te stellen voorlopig indexcijfer van Augustus van het huidig¹⁾ jaar n en het vastgestelde²⁾ indexcijfer van Augustus van het jaar n-1;

¹⁾ Het huidig jaar is het jaar (n) waarin de indexatie wordt vastgesteld voor het nieuwe jaar (n+1).

²⁾ Hierbij zijn de vastgestelde indexcijfers

- het voorlopige indexcijfer van augustus van het jaar n, vast te stellen uiterlijk voor 1 december van jaar n;
- het vastgestelde van augustus indexcijfer van het voorgaande jaar (n-1) zoals vastgesteld (uiterlijk) voor 1 december jaar n-1.

22.9 De Vergoeding is verschuldigd vanaf:

Volg-nummer	Onderwerp	Tijdstip van verschuldigheid
A1	Licentie vergoeding	Maandelijks achter verschuldigd na facturatie 1e maand na operationele go-live van de dienstverlening. Daarna: voor de eerste van de volgende maand
B1	Oplevering / Implementatie van de Prestatie	Het betalingsschema volgt de fases van de Implementatie Na oplevering: 100%
B2	Consultancy na Implementatie	Achteraf maandelijks na Acceptatie op basis van de rapportage

22.10 In afwijking van hetgeen bepaald in het vorige lid kunnen Partijen overeenkomen dat de licentievergoeding per kalenderjaar (januari tot december) voorafgaand verschuldigd kan zijn. Voorwaarde hiervoor is er in overleg tussen ProRail en Opdrachtnemer ruimte blijft om voor een gegeven jaar eenmalig vooraf een maandelijksse facturatiewijze te hanteren, ingeval zaken zoals contracteinde hierom zouden vragen.

22.11 Partijen kunnen, na afloop van de initiële looptijd van de overeenkomst of één van de verlengtermijnen, door een onafhankelijke derde partij een marktconformiteitstoets laten uitvoeren als de tarieven niet gelijklopen met de tarieven die gangbaar zijn in de markt. De kosten hiervan komen voor rekening van Opdrachtnemer.

22.12 Een verzoek hiertoe dient ten minste één (1) maand voor het einde van de Overeenkomst of het einde van de verlengtermijn, worden ingediend.

23. Benchmarking

- 23.1 ProRail en Opdrachtnemer zijn ieder bevoegd om eens per het verstrijken van 5 contractjaren van de Overeenkomst de tarieven en de overige condities aan een benchmarkonderzoek te (laten) onderwerpen, derhalve in 2031 en 2036.
- 23.2 Alvorens de benchmark door ProRail wordt opgedragen vindt, op initiatief van ProRail, overleg plaats tussen Partijen over het benchmarkplan:
- de aanleiding, achtergrond en belang van de benchmark;
 - de opdracht voor de benchmark;
 - de aanpak van de benchmark;
 - te hanteren normen voor de benchmark;
 - de aan te stellen organisatie welk de benchmark uitvoert en de voor de benchmark in te zetten personen;
 - de op te leveren producten;
 - de wijze van rapportage;
 - de calculatie van de uitkomsten;
 - de kwaliteitsborging;
 - de planning en kosten;
 - de peergroup modellen en criteria die als referentie worden gebruikt.
- Bij onenigheid over een van deze aspecten is het standpunt van ProRail doorslaggevend, waarbij ProRail haar standpunt duidelijk en voldoende onderbouwd.
- 23.3 Opdrachtnemer zal de noodzakelijke medewerking verlenen aan de totstandkoming van het benchmarkplan en tevens aan het uitvoeren van de benchmark, onder meer door het ter beschikking stellen van de voor de benchmark relevante bescheiden. Tevens zal personeel van Opdrachtnemer beschikbaar zijn voor het geven van inlichtingen en zullen alle relevante locaties toegankelijk zijn voor degene die de benchmark uitvoert.
- 23.4 Partijen kunnen gezamenlijk de benchmark uitvoeren en/of gebruik maken van een onafhankelijke derde, die geen concurrent is van Opdrachtnemer, noch in dienst is van een concurrent van Opdrachtnemer. De derde die de benchmark uitvoert dient lid te zijn van NOREA of een vergelijkbare beroepsorganisatie. De partij die de benchmark uitvoert mag - met behoud van eindverantwoordelijkheid — gebruikmaken van de diensten van benchmarkers die geen lid zijn van een dergelijke organisatie.
- 23.5 De partij die de benchmark uitvoert zal door ProRail de op ProRail rustende geheimhoudingsverplichtingen worden opgelegd. Tevens zal de ProRail aan deze derde opdragen om de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer zo min mogelijk te verstoren. Verstoringen kunnen echter geen reden voor Opdrachtnemer zijn medewerking aan de audit geheel of gedeeltelijk te weigeren.
- 23.6 De benchmark kan onder meer betrekking hebben op de tarieven, het aantal te besteden uren, de opzet of uitwerking van de dienstverlening, alsook de verdisconteerde overhead en risico's. ProRail bepaalt welke onderwerpen onderdeel uitmaken van de benchmark. Bij de benchmark zal de kwaliteit van de geleverde dienstverlening meegewogen worden.
- 23.7 Beide partijen zullen elkaar minimaal één (1) maand voorafgaand aan de benchmark schriftelijk in kennis stellen van hun voornemen deze benchmark uit te (laten) voeren. Partijen treden na deze kennisgeving in overleg over de datum waarop de benchmark een aanvang zal nemen.
- 23.8 Opdrachtnemer staat er voor in dat deze benchmark in ieder geval twee (2) maanden na de zojuist bedoelde schriftelijke kennisgeving kan aanvangen.

23.9 Indien na uitvoering van de benchmark blijkt dat de door Opdrachtnemer voor de dienstverlening in rekening gebrachte prijs niet marktconform is, zal tussen Partijen een prijsaanpassing gelden, en wel als volgt

- Indien de markt minder dan 5% goedkoper of duurder is: geen aanpassingen;
- Indien de markt meer dan 5% maar minder dan 15% goedkoper of duurder is: aanpassing van de tarieven tot het gemeten marktniveau, gerekend vanaf de schriftelijke aankondiging van de benchmark;
- Indien de markt meer dan 15% goedkoper of duurder is, zal het verschil tussen de gerekende prijs en het gemeten marktniveau, gerekend vanaf twaalf maanden voorafgaand aan de benchmark, als korting in mindering worden gebracht respectievelijk als toeslag betaald worden op de verplichtingen van ProRail respectievelijk Wederpartij in het tijdens de benchmark lopende kalenderjaar.

De kosten van het uitvoeren van de benchmark worden door de Partij gedragen die om de benchmark heeft gevraagd.

24. Facturatie

24.1 Jaarlijks verstrekt Opdrachtnemer aan de Contractmanager een Offerte voor het volgende jaar.

24.2 Na goedkeuring van de Offerte door de Contractmanager stuurt Opdrachtnemer maandelijks de factuur.

24.3 Onvolledige facturen worden niet in behandeling genomen en geretourneerd.

24.4 Opdrachtnemer kan de factuur inclusief eventuele bijlagen in één PDF-document sturen naar: crediteurenadministratie@prorail.nl.

In de facturen dient te worden vermeld:

- Naam Overeenkomst waarop de factuur betrekking heeft;
- Vermelding van de Prestaties met het daarbij behorende bedrag waarop de factuur betrekking heeft;
- Contractnummer Overeenkomst
- Datum Overeenkomst
- Leveranciersnummer: [.....]
- BTW- codenummer van ProRail: 804170009 B01

24.5 Voor zover de hierboven bedoelde gegevens ten tijde van het ondertekenen van deze Overeenkomst nog niet verstrekt kunnen worden, worden deze zo spoedig mogelijk aan Opdrachtnemer meegedeeld.

24.6 Opdrachtgever is gerechtigd om bedragen die zij uit enigerlei hoofde van de Opdrachtnemer te vorderen heeft, te verrekenen met de bedragen die zij aan Opdrachtnemer verschuldigd is.

24.7 Er worden alleen betalingen verricht voor zover de Prestatie, na Acceptatie, schriftelijk in opdracht is gegeven.

24.8 Indien en zo lang de Prestatie als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Wederpartij niet voldoet aan de Service Levels, zoals opgesteld in de SLA, vindt opschorting plaats op de Vergoeding. Opdrachtgever stelt Wederpartij zo spoedig mogelijk na constatering van de tekortkoming daarvan op de hoogte en gunt Wederpartij een redelijke termijn om deze tekortkoming ongedaan te maken. Zodra de tekortkoming aantoonbaar ongedaan gemaakt is, zal Opdrachtgever onverwijld alsnog overgaan tot betaling van de opgeschorte Vergoeding.

25. Opschorting

- 25.1 “Het spoor moet door”: Opdrachtnemer is zich bewust van de afhankelijkheid van Opdrachtgever van de beschikbaarheid en correcte werking van het Systeem en de daarin verwerkte Gegevens.
- 25.2 In het geval Opdrachtgever oordeelt dat de Prestatie niet rechtstreeks van invloed is op de voortzetting van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever, dan is Opdrachtnemer niet gerechtigd het gebruik van het Systeem door technische maatregelen geheel of gedeeltelijk te belemmeren of te blokkeren, anders dan nadat Opdrachtnemer Opdrachtgever in gebreke heeft gesteld ten aanzien van een aan Opdrachtgever toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen, een redelijke termijn tot nakoming heeft geboden van ten minste zestig (60) dagen – onder nadrukkelijke aanzegging dat bij niet-nakoming het gebruik van het Systeem zal worden beperkt of belemmerd – en Opdrachtgever desondanks toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van die verplichtingen. Van dit opschortingsrecht kan Opdrachtnemer ook geen gebruik maken als Opdrachtgever zich op haar opschortingsrecht beroept in het kader van een eventuele tekortkoming van de zijde van Opdrachtnemer.
- 25.3 Ten aanzien van de verplichting van de Opdrachtnemer om onder alle omstandigheden aan de Opdrachtgever toegang te verlenen tot een leesbare verzameling van de met het Systeem verwerkte en in het Systeem opgeslagen Gegevens van Opdrachtgever, geldt geen opschortingsrecht.

Contractmanagementbepalingen

26. Plaats van het verrichten van de werkzaamheden

- 26.1 De werkzaamheden, verband houdend met de Opdracht, zullen in beginsel worden verricht bij <...> tenzij schriftelijk anders is of wordt overeengekomen. De Implementatiewerkzaamheden dienen te worden verricht bij Opdrachtgever te Moreelsepark 3, 3511 EP, Utrecht.
- 26.2 Opdrachtgever verplicht zich het personeel van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de plaats waar de werkzaamheden verband houdend met de Opdracht dienen te worden verricht, alsmede dit personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij Opdrachtgever gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten. Opdrachtnemer verplicht zich zijn personeel op te dragen de huis- en beveiligingsregels van Opdrachtgever na te leven.

27. Communicatie

- 27.1 Alle kennisgevingen of andere mededelingen uit hoofde van deze Overeenkomst aan Opdrachtgever dienen schriftelijk te worden gedaan, en persoonlijk te worden overhandigd op of per aangetekende post, koerier en/of e-mail te worden gezonden naar respectievelijk het adres van Opdrachtgever of naar het adres en/of e-mailadres dat Opdrachtgever, uitdrukkelijk schriftelijk, in het startoverleg heeft opgegeven als het adres en e-mailadres voor het ontvangen van kennisgevingen of andere mededelingen.
- 27.2 Iedere kennisgeving of andere mededeling heeft werking vanaf het moment van terhandstelling (indien persoonlijk overhandigd, of verstuurd per aangetekende post of koerier) of het moment van geslaagde verzending (indien verstuurd per e-mail).
- 27.3 Als bewijs dat een kennisgeving of andere mededeling ter hand is gesteld of geslaagd is verzonden, volstaat dat wordt aangetoond dat de kennisgeving of andere mededeling persoonlijk of per koerier is overhandigd, dat de envelop met de kennisgeving of andere mededeling juist is geadresseerd en aangetekend per post is verzonden, of dat e-mail juist is geadresseerd en is verzonden.

28. Contactpersonen

- 28.1 Partijen overleggen met elkaar conform onderstaande structuur, waarbij de meldingen bij de helpdesk verlopen via een ticketsysteem volgens het ITIL-principe:

Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Niveau	Frequentie
Manager afdeling (contracteigenaar – bevoegd tot wijzigingen in contract) Guido Backer	<..>	Strategisch	1x/jaar. Jaarlijkse evaluatie aan de hand van evaluatieformulier
Contractmanager (servicemanager) Bjorn van der Zanden	<...>	Tactisch	4x/jaar
Applicatiebeheerder & Functioneel beheerder Coen Tran	Lead Consultant en Supportdesk	Operationeel, Meldingen	Minimaal 4x/jaar, naar inzicht, Uitgenodigd voor gebruikersoverleggen
Technisch beheerder GSD-team (CC ERP)	Technische Consultant	Technische Meldingen	

- 28.2 In het startoverleg informeren Partijen elkaar welke vaste personen bovengenoemde functies invullen. Deze persoon heeft de verantwoording om een goede dienstverlening en wederzijdse informatievoorziening te garanderen. Deze structuur wordt eveneens vastgelegd in het Plan van Aanpak.
- 28.3 Gedurende de Implementatie zullen Partijen, middels door hen aangewezen contactpersonen en projectgroep, één keer per week of binnen een andere in het Plan van Aanpak overeengekomen termijn, overleggen over de wijze waarop de Overeenkomst wordt uitgevoerd.
- 28.4 Na afronding van de Implementatie zal de stuurgroep ten minste éénmaal per jaar een strategisch overleg voeren. Afspraken, die in dit overleg door de stuurgroep bevoegdlijk zijn gemaakt, zullen gelden als aanvulling of wijziging van deze Overeenkomst en als Bijlagen aan deze Overeenkomst worden gehecht.
- 28.5 Indien de samenwerking tussen een functionaris van Opdrachtgever met een functionaris van Opdrachtnemer naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoet, draagt Opdrachtnemer er na overleg zorg voor dat de samenwerking van de zijde van Opdrachtnemer wordt overgenomen door een andere functionaris. De vervanger van een contractmanager of andere cruciale persoon dient minstens hetzelfde ervarings- en of opleidingsniveau te hebben als de vervangen persoon. Opdrachtgever dient de vervangende functionaris van Opdrachtnemer voor aanvang te accepteren.
- 28.6 In de bovengenoemde overleggen worden de volgende zaken besproken:
- Strategisch overleg/stuurgroep: Partijen bespreken de algemene voortgang, de evaluatie van deze Overeenkomst, de contractueel overeengekomen prijsstellingen, innovatie, uurinzet en behaalde efficiency, lange termijnvisie, trends, ontwikkelingen en innovaties. De stuurgroep dient als escalatie-orgaan voor de projectgroep. De stuurgroep dient te faciliteren dat de projectgroep haar taak kan (blijven) uitoefenen en toetst of de projectgroep haar rol als verantwoordelijke voor de realisatie van de doelstellingen van de Overeenkomst kan vervullen. De Stuurgroep is bij uitsluiting bevoegd om wijzigingen in de Overeenkomst te accorderen. In geval van het staken van stemmen in de Stuurgroep bij het nemen van een besluit, is de stem van Opdrachtgever doorslaggevend.
 - Tactisch overleg/ Projectgroep: In het tactisch overleg bespreken Partijen de algemene voortgang in de kwaliteit, de kwartaalrapportages, de algemene organisatie (bijvoorbeeld: planning van werkzaamheden, Nieuwe/Verbeterde Versies, releases) en de mogelijke vernieuwingen in de functionaliteiten. De projectgroep legt verantwoording af aan de stuurgroep.

- Operationeel overleg/Contractmanagers: In het operationeel overleg bespreken Partijen de voortgang van deze Overeenkomst en de verbeterpunten.
- 28.7 Opdrachtgever maakt van de strategische en tactische overleggen (stuurgroep en projectgroep-overleggen) een gespreksverslag dat binnen 7 dagen aan de contractmanager van Opdrachtnemer wordt verzonden. Alle gespreksverslagen worden in een volgend overleg door Partijen gezamenlijk vastgesteld en tweezijdig ondertekend.
- 28.8 De contractmanager van Opdrachtgever dient te worden geïnformeerd over de ontwikkelingen op het terrein van wijzigingen en Nieuwe/Verbeterde Versies, releases en innovaties in het systeem en nieuwe features die geëist worden vanuit de overheid en hoe dit dient te worden toegepast. Ook dient de contractmanager van Opdrachtgever te worden geïnformeerd over onder andere eigendomsverhouding van de Opdrachtnemer, aanpassing in visie en strategie en roadmap op de softwareoplossing. De contractmanager wordt uitgenodigd voor gebruikers-overleggen en key-users-overleggen van Opdrachtnemer waarbij Opdrachtgever de gelegenheid wordt gegeven inspraak te hebben in de toekomstige ontwikkelingen van de softwareoplossing.

29. Rapportage

- 29.1 Voor geconstateerde gebreken aan de SaaS-dienst zelf zal Opdrachtnemer hierover aan Opdrachtgever rapporteren volgens de haar gebruikelijke methoden, met dien verstande dat de Gebreken tijdig en duidelijk gerapporteerd worden.
- 29.2 Voor geconstateerde gebreken aan maatwerk-koppelingen, of andere delen van de Prestatie die niet onder Standaardprogrammatuur vallen, dient Opdrachtnemer een rapportage op te leveren aan Opdrachtgever, waarin minimaal de volgende onderdelen beschreven staan:
- a. Nieuwe/Verbeterde Versie
 - b. de data en de tijdstippen van eventuele niet-beschikbaarheid van het Systeem en de Diensten;
 - c. de data en de tijdstippen van ontvangst van de meldingen van de Gebreken;
 - d. de data en de tijdstippen van de aanvang van herstelwerkzaamheden;
 - e. de data en de tijdstippen van het oplossen van de gemelde Gebreken;
 - f. de oorzaak van de gemelde Gebreken;
 - g. de wijze waarop de gemelde Gebreken zijn opgelost;
 - h. de hoogte van de eventuele door de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verschuldigde Korting.
 - i. klachten en bijbehorende analyse;
- 29.3 Na ontvangst van het rapport zal door Opdrachtgever worden vastgesteld of Opdrachtnemer de door haar gegarandeerde Service Levels heeft gehaald. Daarbij zal Opdrachtnemer op het eerste daartoe strekkend verzoek inzage verlenen aan Opdrachtgever (of een door haar ingeschakelde Derde partij) in de Gegevens en de wijze waarop de conclusies uit het rapport en de daarin opgenomen meting en Gegevens van de gerapporteerde Service Levels tot stand zijn gekomen. Ook overigens zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever alle noodzakelijke medewerking verlenen, zodat Opdrachtgever de betreffende door Opdrachtnemer aan haar gerapporteerde Gegevens kan (laten) controleren.
- 29.4 De managementinformatie dient voorafgaand aan het tactisch overleg aan Opdrachtgever te worden aangeleverd. Op verzoek van Opdrachtgever kan de inhoud van de managementinformatie worden gewijzigd dan wel worden uitgebreid.
- 29.5 Na ontvangst van het rapport zal door Opdrachtgever worden vastgesteld of Opdrachtnemer de door haar gegarandeerde Service Levels heeft gehaald. Daarbij zal Opdrachtnemer op het eerste daartoe strekkend verzoek inzage verlenen aan Opdrachtgever (of een door haar ingeschakelde Derde partij) in de gegevens en de wijze waarop de conclusies uit het rapport en de daarin opgenomen meting en gegevens van de gerapporteerde Service Levels tot stand zijn gekomen. Ook overigens zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever alle noodzakelijke medewerking verlenen,

zodat Opdrachtgever de betreffende door Opdrachtnemer aan haar gerapporteerde Gegevens kan (laten) controleren.

- 29.6 Indien na onderzoek blijkt dat de gegevens in de rapportage van Opdrachtnemer niet-juist of niet-verifieerbaar zijn, komen de kosten voor dit (externe) onderzoek voor rekening van Opdrachtnemer, onverminderd de overige rechten van Opdrachtgever.

Aansprakelijkheid, Korting en garanties

30. Garanties

- 30.1 Onverminderd het overigens gestelde in deze Overeenkomst garandeert Opdrachtnemer ten aanzien van de door of namens haar aan Opdrachtgever te verlenen Dienst dat:
- Inschrijver voldoet aan de inhoud van de Vraagspecificatie, de eisen in het Programma van Eisen en de aangeboden Prestatiecriteria;
 - de Prestatie en de Diensten geschikt zullen zijn voor Overeengekomen gebruik door Opdrachtgever en voor de doelen die zijn omschreven in deze Overeenkomst, waarvoor Opdrachtgever deze verwerft of zal verwerven;
 - de Prestatie, de Diensten en de resultaten daarvan zullen voldoen en blijven voldoen aan de in de Overeenkomst overeengekomen eigenschappen, Functionele Specificaties en randvoorwaarden, en deze (blijvend) worden verricht in overeenstemming met de Wet- en regelgeving;
 - de Prestatie geschikt zal zijn voor gebruik in onderlinge samenhang en in samenhang met de overige door Opdrachtgever te gebruiken of gebruikte apparatuur, systeemprogrammatuur, applicatie- en/of Koppelingen;
 - met de Prestatie en in het bijzonder ook de Koppelingen een goede en vlotte data-uitwisseling mogelijk is tussen alle onderdelen van de Prestatie en met alle in de Offerteaanvraag genoemde (derde) partners van Opdrachtgever, een en ander volgens de voorwaarden zoals vastgelegd in het Plan van Aanpak en Wet- en regelgeving;
 - bij het uitbrengen van Nieuwe versies de functionaliteit en de performance van de Prestatie tenminste gelijk blijven;
 - bij het uitbrengen van Nieuwe versies de goede werking, de opmaak en de functionaliteit van de eerder opgeleverde Koppelingen intact blijft;
 - de Conversie deugdelijk zal worden uitgevoerd, in overeenstemming met het opgestelde Implementatieplan dan wel het Plan van Aanpak.
- 30.2 Indien Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Overeenkomst op enig tijdstip constateert dat de Prestatie, de Diensten of delen daarvan niet voldoen aan het in lid 1 bepaalde, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan Schriftelijk binnen 48 uur op de hoogte stellen. Indien Opdrachtnemer van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen, omdat een Gebrek niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen c.q. terug te voeren is op niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen andere oorzaken, of op een niet door Opdrachtnemer geleverd of geadviseerd Systeem of apparatuur, rust de bewijslast ter zake op Opdrachtnemer.

31. Aansprakelijkheid

- 31.1 In aanvulling op hetgeen is bepaald in de Voorwaarden vrijwaart Opdrachtnemer Opdrachtgever tegen alle aanspraken van derden tot (schade-)vergoeding voortvloeiende uit uitvoering van deze Overeenkomst door Opdrachtnemer die het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer. De vrijwaring is beperkt tot een bedrag van ten hoogste vier maal de hoogte van

de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

- 31.2 Artikelen 26.2 en 26.3 van de Voorwaarden komen te vervallen. In plaats daarvan zijn De volgende beperkingen van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer ~~zijn~~ van toepassing: de aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot € 900.000,- per gebeurtenis en € 1.800.000,- per jaar ~~voor gevallen als bedoeld in art. 26.4 sub a en b Voorwaarden~~. Voor gevallen als bedoeld in art. 26.4 ~~sub d~~ Voorwaarden is er expliciet geen maximum aansprakelijkheid.

32. Boete

- 32.1 Indien er als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer of een aan Opdrachtnemer toerekenbaar gedragen of nalaten, aan Opdrachtgever door een overheidstoezichthouder een boete wordt opgelegd, welke boete (deels) rechtstreeks verband houdt met de voornoemde tekortkoming, gedragen of nalaten, vrijwaart Opdrachtnemer Opdrachtgever voor (dat deel van) die boete. De vrijwaring geldt niet voor zover de boete (mede) verband houdt met gedrag van Opdrachtgever zelf (zoals het gebruik van de Dienst). Op deze vrijwaring zijn de beperkingen van aansprakelijkheid zoals genoemd in de Voorwaarden niet van toepassing.
- 32.2 Indien Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uit hoofde van deze Overeenkomst (en bijbehorende Bijlagen) een boete oplegt, laat dat voor Opdrachtgever het recht op nakoming uit hoofde van deze Overeenkomst dan wel andere op grond van de wet toekomende rechten onverlet. Verbeurde boetes strekken in mindering op schadevergoedingen ten aanzien van dezelfde gebeurtenis.
- 32.3 Opdrachtnemer dient, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, jaarlijks achteraf schriftelijk aan te tonen dat gedurende dat jaar aan ten minste de, in het kader van het bij de Aanbestedingsprocedure toegepaste gunningcriteria, aangeboden kwaliteits- en prestatieniveaus is voldaan. Bij gebreke hiervan kan Opdrachtgever een beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV)-sanctie opleggen.
- 32.4 Indien de Opdrachtnemer bestaat uit een samenwerkingsverband (combinatie) van bedrijven en het aangeboden kwaliteits- en prestatieniveau aantoont middels certificaten, dient iedere combinant de op dat moment geldige kwaliteits- en prestatiecertificaten te overleggen die passen bij de betreffende aangeboden kwaliteits- en prestatieniveaus.
- 32.5 Indien de Opdrachtnemer bij inschrijving een beroep heeft gedaan op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van een andere, natuurlijke persoon of rechtspersoon (beroep op derden) en het aangeboden kwaliteits- en prestatieniveau aantoont middels certificaten, dient ook die andere, natuurlijke persoon of rechtspersoon de op dat moment geldige kwaliteits- en prestatiecertificaten te overleggen die passen bij de betreffende aangeboden kwaliteits- en prestatieniveaus.
- 32.6 Indien blijkt dat Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst in een betreffend jaar op (onderdelen van) kwaliteits- of prestatiecriteria, minder heeft gerealiseerd dan hetgeen waarmee hij heeft aangeboden, in het kader van de aanbesteding van deze Overeenkomst, dan is hij van rechtswege in verzuim en kan door Opdrachtgever een BPKV-sanctie worden opgelegd.
- 32.7 In afwijking van lid 6 geldt voor het gunningscriterium CO2-ambitieniveau dat indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst in een betreffend jaar op CO2-ambitieniveau minder heeft gerealiseerd dan hetgeen waarmee hij heeft aangeboden in het kader van de aanbesteding van deze Overeenkomst, Opdrachtgever de Opdrachtnemer in gebreke stelt. Er wordt hierin een termijn van twee (2) maanden geboden om alsnog aan te tonen dat aan het aangeboden ambitieniveau is voldaan. Als Opdrachtnemer ook na ingebrekestelling niet binnen de gestelde termijn aantoont dat hij voldoet aan het CO2-ambitieniveau, dan kan door Opdrachtgever een BPKV-sanctie worden opgelegd.

- 32.8 De BPKV-sanctie bedraagt per twaalf (12) maanden anderhalf (1,5) maal het procentuele verschil tussen de bij de BPKV-beoordeling bij de inschrijving behaalde kwaliteitswaarde en de bij de uitvoering van de Overeenkomst in het betreffende jaar gerealiseerde kwaliteitswaarde, vermenigvuldigd met het totaalbedrag dat in deze 12-maandelijke periode is gefactureerd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
- 32.9 Indien Opdrachtnemer in een jaar deels voldoet of slechts een gedeelte van het jaar voldoet, zal de sanctie naar rato worden opgelegd voor de maanden dat de Opdrachtnemer niet of gedeeltelijk voldeed.
- 32.10 De mogelijkheid van Opdrachtgever om zich te beroepen op de BPKV-sanctie laat andere verhaalsmogelijkheden van Opdrachtgever onverlet.

Gegevensbescherming en informatiebeveiliging

33. Geheimhouding

- 33.1 In aanvulling op artikel 17.4 van de Voorwaarden geldt dat indien Opdrachtnemer als gevolg van een wettelijke plicht gegevens die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich heeft gekregen, inclusief eventueel daarvan gemaakte kopieën, door Opdrachtnemer onder zich gehouden mogen worden gedurende deze wettelijke bewaartermijn. Gedurende de gehele wettelijke bewaartermijn blijven de bepalingen omtrent vertrouwelijkheid en geheimhouding op die Gegevens onverkort van kracht. Zodra de wettelijke bewaartermijn is verstreken zal Opdrachtnemer contact opnemen met Opdrachtgever teneinde overeen te komen wat er met de gegevens dient te worden gedaan, bijvoorbeeld alsnog overdragen aan Opdrachtgever of deze (laten) vernietigen.
- 33.2 In aanvulling op de Voorwaarden geldt de geheimhoudingsplicht niet in geval van:
- voor zover openbaarmaking geschiedt aan professionele adviseurs van de openbaar makende Partij, onder oplegging van een gelijkwaardige geheimhoudingsverplichting; of
 - indien de vertrouwelijke informatie op of na de datum van deze Overeenkomst openbaar is geworden, anders dan door een toerekenbare tekortkoming van een Partij, dan wel door enig onrechtmatig handelen waarvan de betrokken Partij op het moment van openbaarmaking wist of redelijkerwijs had kunnen weten dat deze onrechtmatig was.
- 33.3 Partijen verplichten zich op verzoek van de andere Partij voor alle in te zetten personeel bij uitvoering van werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst tot het laten ondertekenen van een schriftelijke geheimhoudingsverklaring dan wel in reactie op dit verzoek aan de verzoekende Partij aan te tonen dat het betreffende personeel reeds aan een gelijkwaardige geheimhouding is gebonden. Dit geldt zowel voor eigen personeel als voor personeel van derden dat, onder handhaving van de volledige verantwoordelijkheid van de betreffende Partij, wordt ingezet.
- 33.4 Verder geldt dat Opdrachtnemer strikte vertrouwelijkheid in acht zal nemen ten aanzien van de in het kader van de Dienst en met de Prestatie verwerkte gegevens en gegevens van Opdrachtgever die haar anderszins bekend worden. Opdrachtnemer zal deze gegevens geheimhouden en voor geen ander doel gebruiken dan ten behoeve van Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst, anders dan voor zover een wettelijk voorschrift of rechterlijk bevel Opdrachtnemer tot mededeling c.q. verstrekking verplicht. Opdrachtnemer staat ervoor in en garandeert dat alle personen die handelen onder haar gezag evenals haar Opdrachtnemers/partners (waaronder begrepen subverwerkers die toegang hebben tot de hierboven bedoelde Gegevens eveneens onder dezelfde voorwaarden geheimhouding zullen betrachten ten aanzien van die Gegevens.
- 33.5 Het is geen der Partijen toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij enige vorm van publiciteit te geven aan deze Overeenkomst (inclusief Bijlagen en Annexen) anders dan na toestemming van de andere Partij.

33.6 In aanvulling van de Voorwaarden wordt de boete gemaximeerd op € 1.000.000,-

34. Gegevensbescherming

- 34.1 Opdrachtnemer legt in ieder geval een algemene beschrijving van de getroffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot Gegevens- en informatiebescherming schriftelijk vast. Opdrachtnemer overhandigt op verzoek van Opdrachtgever de beschrijving binnen 5 werkdagen.
- 34.2 Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het functioneren van de Dienst of aanverwante computersystemen of netwerken, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere Gegevens, slecht beveiligde Gegevens of activiteiten van virussen en vergelijkbare software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die hij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden of te voorkomen.
- 34.3 Voordat Opdrachtnemer de maatregelen zoals bedoeld in voorgaand lid neemt, brengt hij Opdrachtgever tijdig (dat is binnen 24 uur) daarvan op de hoogte, zodat Opdrachtgever de vereiste ruimte heeft om de zaken op orde brengen.
- 34.4 Bijlage 12 - Informatiebeveiligingseisen EPM is van toepassing op deze Overeenkomst en Opdrachtgever heeft het recht om bij Opdrachtnemer kwaliteitstesten/pentesten hierover uit te voeren.
- 34.5 Indien Opdrachtgever durende de uitvoering van de overeenkomst niet of niet meer aan de hiervoor genoemde eisen voldoet, stelt Opdrachtnemer binnen 14 dagen een verbeteringsplan (Service Improvement Plan) hiervoor op en legt dit ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor.

35. Persoonsgegevens

- 35.1 Opdrachtnemer wordt bij de uitvoering van deze Overeenkomst aangemerkt als Verwerker als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming en artikel 18.1 Voorwaarden.
- 35.2 Om invulling te geven aan de verplichting die voortvloeit uit artikel 18.2 Voorwaarden komen Partijen de Verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever overeen. Opdrachtnemer zal in geen geval persoonsgegevens Verwerken waarvoor Opdrachtgever aangemerkt kan worden als Verwerkingsverantwoordelijke indien deze Verwerking niet wordt geregeld in de Verwerkersovereenkomst dan wel hiervoor geen wettelijke grondslag gevonden kan worden op basis waarvan Opdrachtnemer kan worden aangemerkt als (zelfstandig) Verwerkingsverantwoordelijke.
- 35.3 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onmiddellijk nadat zij bekend is geworden met een vermoedelijk(e) of daadwerkelijk(e):
- degradatie van de kwaliteit (waaronder 'niet-beschikbaarheid');
 - schending van de geheimhoudingsplicht;
 - verlies, diefstal, of misbruik van vertrouwelijke en/of persoonsgegevens;
 - schending van de beveiligingsmaatregelen;
 - dan wel de verwachting heeft dat één van deze zaken gaat optreden.
- 35.4 Opdrachtgever kan, onverminderd haar overige rechten in dat geval, de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) buitengerechtelijk ontbinden indien bij Opdrachtnemer of een van haar (sub)verwerkers een inbreuk van de verplichtingen in de zin van artikel 34.3 van dit Contractdocument of een andere schending van de verplichtingen op grond van de AVG plaatsvindt, tenzij de inbreuk gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.
- 35.5 De tussen Partijen overeengekomen Verwerkersovereenkomst zal steeds worden vervangen door het meest recente model verwerkersovereenkomst dat bij Opdrachtgever wordt gehanteerd. Bij het gebruik van een nieuwe versie stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk

daarvan op de hoogte en gunt Opdrachtnemer een redelijke termijn om daarover vragen te stellen dan wel opmerkingen te plaatsen. Indien de nieuwere versie enige nieuwe bepaling(en) bevat ten opzichte van de voorgaande versie die voor Opdrachtnemer onredelijk bezwarend zijn, dan treden Partijen met elkaar in overleg. Tot het moment dat er, middels ondertekening van de nieuwe versie van de Verwerkersovereenkomst overeenstemming is bereikt tussen Partijen, blijft de voorgaande tussen Partijen overeengekomen Verwerkersovereenkomst in stand. Het vervangen van de Verwerkersovereenkomst door een vernieuwde versie leidt in beginsel niet tot een wezenlijke wijziging zoals bedoeld in artikel 3.80d jo. Hoofdstuk 2.5 Aw2012.

- 35.6 Indien ontwikkelingen, waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen Nieuwe/Verbeterde Versies van de Gebruiksrechten of andere onderdelen van de Prestatie die leiden tot nieuwe Verwerkingen van Persoonsgegevens, een wijziging in de Verwerkersovereenkomst noodzakelijk maken om de Verwerkersovereenkomst recht te laten doen aan de actualiteit, dan wordt de Verwerkersovereenkomst daartoe herzien. Een dergelijke herziening leidt in beginsel niet tot een wezenlijke wijziging zoals bedoeld in artikel 3.80d jo. Hoofdstuk 2.5 Aw2012.

36. Audit

- 36.1 In aanvulling op artikel 5 van de Voorwaarden geldt met betrekking tot het (laten) uitvoeren van een Audit het volgende:
- 36.2 Opdrachtgever heeft het recht om Audits en monitoring uit te laten voeren door Opdrachtgever ingeschakelde Derde partijen om vast te stellen of Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen, voortvloeiende uit deze Overeenkomst, alsmede voortvloeiende uit de geldende Wet- en Regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de verplichtingen met betrekking tot het verwerken en beveiligen van Persoonsgegevens.
- 36.3 Indien hierbij een externe auditor zal worden ingezet, dient deze onafhankelijk en gecertificeerd te zijn en geen rechtstreekse concurrent van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal alle medewerking verlenen aan deze Audits en/of monitoring,
- 36.4 Opdrachtnemer zal aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever ingeschakelde Derde partij, op eerste daartoe strekkende verzoek, alle noodzakelijke medewerking verlenen aan een Audit voor zover dit niet onredelijk is en geen strijd oplevert met vigerende wet- en regelgeving.
- 36.5 De bewijslast om aan te tonen dat het verlenen van medewerking aan een Audit of monitoring onredelijk is of in strijd is met vigerende wet- en regelgeving ligt bij de Opdrachtnemer.

37. Intellectueel Eigendom

- 37.1 In aanvulling op artikel 8 Voorwaarden geldt het volgende:
- 37.2 Opdrachtnemer staat er tegenover Opdrachtgever voor in dat Opdrachtnemer en derden geen rechten van intellectuele eigendom kunnen laten gelden ten aanzien van de Prestatie en zal indien daaraan niet wordt voldaan – zonder enige beperking in aansprakelijkheid en zonder afbreuk te doen aan de overige rechten die Opdrachtgever toekomen wegens deze tekortkoming in de nakoming – aan Opdrachtgever alle schade vergoeden die daarvan het gevolg is, waaronder tevens begrepen de kosten die Opdrachtgever maakt om de Prestatie te laten voldoen aan het bepaalde in deze Overeenkomst.
- 37.3 Alle rechten met betrekking tot de datasets die worden verstrekt, aangemaakt of verzameld tijdens de uitvoering van de Overeenkomst komt toe aan de Opdrachtgever. Tenzij partijen anders overeenkomen, is de Opdrachtnemer niet gerechtigd deze Gegevens te gebruiken voor enig ander doel dan de uitvoering van de Overeenkomst. Indien Opdrachtgever daarom verzoekt, zal Opdrachtnemer deze Gegevens vernietigen

38. Exitregeling

- 38.1 Ongeacht de reden van beëindiging is Opdrachtnemer bij iedere beëindiging van de Overeenkomst steeds op eerste verzoek van Opdrachtgever gehouden tot het verlenen van alle noodzakelijke

ondersteuning benodigd tegen een redelijke vergoeding, conform de overeengekomen tarieven voor deze Overeenkomst, voor het soepel overdragen van de met de Programmatuur geadmireerde gegevens aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen derde, een nieuw systeem van Opdrachtgever, andere SaaS-diensten en/of andere software(-applicaties), waaronder mede begrepen:

- a. het verstrekken aan Opdrachtgever van alle noodzakelijke informatie en van de (toegangs-) rechten van de Diensten om migratie naar een ander systeem of andere SaaS-diensten succesvol te realiseren;
- b. het overzetten van de software van derden die onderdeel uitmaken van de Prestatie naar een nieuw systeem respectievelijk andere SaaS-diensten en het meewerken aan de overdracht van de licenties voor die software (terug) naar Opdrachtgever of naar een door Opdrachtgever aangewezen derde;
- c. het verstrekken aan Opdrachtgever van alle kenmerken van de te migreren en/of te converteren bestanden en Gegevens, noodzakelijk voor een succesvolle migratie en/of conversie naar een nieuw systeem, andere SaaS-diensten en/of andere software (-applicaties);
- d. het verstrekken aan Opdrachtgever van alle noodzakelijke overige ondersteuning en informatie om de migratie en/of conversie naar een ander systeem, andere SaaS-diensten en/of andere software(-applicaties) zelf of door een derde succesvol te (doen)realiseren en, indien Opdrachtgever daarom vraagt, beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever.

38.2 Opdrachtnemer zal binnen 2 maanden na definitieve gunning een exitplan opstellen, gebaseerd op het Exitplan/Retransitieplan van Opdrachtgever (Annex 7) voor de gedurende de ondersteuningsperiode te leveren inzet zoals bedoeld in lid 1 en dat ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorleggen. Dit Exitplan bevat in ieder geval de verplichtingen en verantwoordelijkheden van Partijen voor het waarborgen van de continuïteit van de dienstverlening bij beëindiging van werkzaamheden door Opdrachtnemer. Hierin wordt in ieder geval opgenomen:

- a. actuele beschrijving van de software architectuur van de Prestatie;
- b. de ontwikkelde maatwerk Software in objectcode en broncode, databases en alle bijbehorende documentatie;
- c. overname van het Gebruiksrecht t.a.v. Standaardprogrammatuur (licentie) onder gelijkblijvende voorwaarde van de Overeenkomst.
- d. alle benodigde tooling voor fouterstel, onderhoud, doorontwikkeling en beheer van het standaardpakket en maatwerk;
- e. gebruiksinstructies (werkinstructies) met betrekking tot gebruik van beheermiddelen;
- f. bijgewerkt overzicht van bestaande procedures;
- g. log Gegevens betreffende incidenten en oplossingen over minimaal de laatste 12 maanden;
- h. Gegevens betreffende wijzigingen: aantal standaard wijzigingen per categorie over de laatste twaalf maanden (per maand) en aantal niet standaard wijzigingen (duur, omvang, omzet) inclusief de nog openstaande (backlog) items.

38.3 Het door de Opdrachtnemer op te leveren Exitplan zal Opdrachtnemer ten minste één maal per jaar actualiseren, tenzij er geen wijzigingen zijn geweest die actualiseren nodig maken. Opdrachtnemer zal décharge worden verleend nadat het beheer door Opdrachtgever of een nieuw te contracteren opdrachtnemer is overgenomen. Tot die tijd zullen de voorwaarden uit deze Raamovereenkomst blijven gelden.

38.4 De in lid 1 bedoelde verplichting tot ondersteuning duurt 24 maanden en ontstaat op het moment ofwel 2 jaar voorafgaand aan de in artikel 4 overeengekomen einddatum van de Overeenkomst (al dan niet na verlenging). Dat is daarmee 2 jaar voordat de archiverings- en inzagelicentie in werking

treedt; ofwel door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer bekend is gemaakt dat deze de Overeenkomst zal eindigen

38.5 Na ondertekening van het Exitplan zal het Exitplan deel uitmaken van de Overeenkomst in zoverre het Exitplan niet in strijd is met het bepaalde in de Overeenkomst.

38-538.6 Gedurende in lid 1 van dit artikel bedoelde periode voert Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever noodzakelijke wijzigingen door. Hieronder vallen in elk geval security fixes en implementatie van (wijzigingen aan) wet- en regelgeving. Het uitvoeren van deze wijzigingen gebeurt op regiebasis tegen het daarvoor geldende uurtarief.

39. Integriteitsverklaring

39.1 Opdrachtnemer verklaart dat hij ter verkrijging van de opdracht Personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

40. Herzieningsclausules

40.1 Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan Opdrachtgever de scope van de opdracht uitbreiden met de volgende functionaliteiten, voor zover deze niet reeds bij inschrijving (deels) zijn aangeboden, zonder dat dit tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst leidt:

- De EPM functionaliteit / het Systeem zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst meegroeien met relevante productontwikkeling van/door Opdrachtnemer. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld onder meer, niet-limitatief aan (verdere) integratie van AI, automatische algoritmen. Voor zover deze ontwikkelingen kwalificeren als een doorontwikkeling van de reeds gecontracteerde opdrachtscope, vallen deze onder de reikwijdte van de Overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht deze verbeteringen gedurende de looptijd van de Overeenkomst, en eventuele verlengingen, te implementeren. De daarvoor geldende prijzen zijn door Opdrachtnemer aangegeven in de inschrijving en gelden onverkort gedurende de duur van deze Overeenkomst.

40.2 De herzieningen zijn niet vooraf afgeprijsd in de aanbiedingsbegroting. Bij afname van een functionaliteit onder herziening dienen partijen dientengevolge, overeenstemming te bereiken over de prijs.

40.3 De afgesproken prijs zal vervolgens onderworpen worden aan een marktconformiteitstoets. De optie is pas geaccepteerd nadat de marktconformiteitstoet succesvol is afgerond.

40.4 De bovenstaande optie vormt een herzieningsclausule zoals bedoeld in artikel 2.163c Aw2012.

40.5 Indien gedurende de uitvoering van de Overeenkomst ontwikkelingen, waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen Verbeterde of Nieuwe versies van de Gebruiksrechten of andere onderdelen van de Prestatie ertoe leiden dat Annex 2 – Vraagspecificatie EPM “Hoofdstuk 5 - Service Level Agreement SLA” wijzigt om recht te doen aan de actualiteit, dan wordt ‘Annex 6.3 - Service Level Agreement SLA EPM’ dienovereenkomstig herzien, zonder dat hierbij sprake is van een wezenlijke wijziging zoals bedoeld in artikel 3.80d jo. Hoofdstuk 2.5 Aw2012.

41. Overige Voorwaarden

41.1 Indien de Opdracht is gegund aan meerdere Opdrachtnemers dan zullen zij allen de Overeenkomst ondertekenen en zijn zij allen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verbintenissen die uit deze Overeenkomst voortvloeien.=

41.2 Voor zover Opdrachtgever het wenselijk acht, dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever samen te werken met andere door Opdrachtgever gecontracteerde partijen teneinde het door de Opdrachtgever gewenste resultaat van de Prestatie te realiseren.

- 41.3 Geen van de Partijen is gerechtigd om deze Overeenkomst, of één of meer van haar rechten en/of verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst, over te dragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.
- 41.4 Afstand van recht door een Partij kan slechts geschieden door een daartoe strekkende schriftelijke kennisgeving. Indien een Partij haar rechten uit hoofde van deze Overeenkomst niet uitoefent of het uitoefenen daarvan uitstelt, kan dit niet worden beschouwd als afstand van dat recht, of van enig ander recht uit hoofde van deze Overeenkomst.
- 41.5 Op het moment dat wijzigingen in de overeengekomen dienstverlening, relevante wetgeving en/of door de overheid anderszins opgelegde verplichtingen daar aanleiding toe geven, zullen Partijen in overleg treden over een eventueel noodzakelijke aanpassing van de Overeenkomst als gevolg daarvan. Aanpassing van de Overeenkomst vindt pas plaats na schriftelijke instemming van een daartoe bevoegde persoon van Opdrachtgever
- 41.6 Indien op enig moment een bepaling van deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ongeldig, niet afdwingbaar of niet uitvoerbaar is uit hoofde van de toepasselijke Wet- of Regelgeving, dan blijven de overige (delen van) bepalingen van deze Overeenkomst van kracht. Partijen zullen te goeder trouw onderhandelen om de desbetreffende bepaling te vervangen door een afdwingbare en uitvoerbare bepaling die, gegeven het doel en de strekking van deze Overeenkomst, zo min mogelijk afwijkt van de oorspronkelijke bepaling. Hetgeen hiervoor bepaald vindt evenwel geen toepassing indien het resterende deel in onverbrekelijk verband staat met de vernietigde bepaling.
- 41.7 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.

42. Eigen verklaring sanctiepakket Rusland

- 42.1 Opdrachtnemer heeft bij Aanbieding de "Eigen verklaring sanctiepakket Rusland" ingediend. Opdrachtnemer is verplicht gedurende de looptijd van deze overeenkomst te handelen overeenkomstig deze verklaring.
- 42.2 Bij overtreding van het bepaalde in het vorige lid heeft Opdrachtgever het recht deze Overeenkomst op grond van artikel 6:228 lid 1 sub a BW geheel of gedeeltelijk te vernietigen, tenzij Opdrachtnemer binnen zeven dagen, nadat Opdrachtgever haar voornemen tot vernietiging schriftelijk kenbaar heeft gemaakt, alsnog haar verplichtingen op grond van het vorige lid volledig nakomt.

43. Geschillenregeling en toepasselijk recht

- 43.1 Geschillen voortvloeiend uit de Overeenkomst worden zoveel mogelijk eerst in minnelijk overleg en daarna desgewenst opgeschaald naar de directies van Partijen, opgelost.
- 43.2 Indien het minnelijk overleg als bedoeld in dit artikel niet tot een voor één der Partijen bevredigend resultaat leidt, kan het geschil of het daarmee verband houdende door één der Partijen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.
- 43.3 Opdrachtgever kan besluiten om, in afwijking van dit artikel, het geschil voor te leggen aan de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, gevestigd te Heemstede.

44. Wijziging van deze Overeenkomst

- 44.1 Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 44.2 De contactpersonen van Opdrachtgever zijn niet bevoegd tot wijziging van de Overeenkomst. Wijziging van de Overeenkomst is bij Opdrachtgever voorbehouden aan de directie en personen die conform het volmachtsregister van Opdrachtgever hiertoe bevoegd zijn.

45. Toepasselijkheid

45.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd, buiten hetgeen in de Overeenkomst is opgenomen, de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst(en) die Opdrachtgever met Opdrachtnemer heeft gesloten aan een derde te verkopen en/of over te dragen.

46. Wijzigingen uit Nota's van Inlichtingen

Uit de Nota van Inlichtingen 1 zijn de volgende wijzigingen overeengekomen:

- a. Naar aanleiding van vraag 35 bevestigt ProRail dat artikel 47 van de Voorwaarden ten aanzien van een escrow niet van toepassing is.
- ~~a.~~ Naar aanleiding van vraag 765 bevestigt ProRail dat artikel 6 van de Voorwaarden niet van toepassing is.
- b.
- ~~b-c.~~ Naar aanleiding van vraag 80: Aan artikel 15.1 Voorwaarden wordt toegevoegd: "tenzij dit in strijd is met de redelijkheid en billijkheid jegens Wederpartij."
- d. Naar aanleiding van vraag 81 bevestigt ProRail dat artikel 16 van de Voorwaarden niet van toepassing is.
- e. Naar aanleiding van vraag 85 bevestigt ProRail dat artikel 23.1 van de Voorwaarden niet van toepassing is.
- ~~e-f.~~ Naar aanleiding van vraag 89: Partijen zijn niet bevoegd om Personeelsleden van elkaar (of diens onderaannemers) actief te benaderen om bij hen in dienst te treden. Er geldt evenwel geen verbod op het in dienst nemen van medewerkers die hun voorgaande dienstbetrekking bij de andere Partij (of diens onderaannemers) vrijwillig wensen te beëindigen.
- ~~e-g.~~ Naar aanleiding van vraag 94: Aan artikel 53 leden 3 en 4 Voorwaarden wordt toegevoegd: "Toegang tot individuele arbeidsrechtelijke voorwaarden/controle vindt plaats via een onafhankelijke accountant."
- h. Naar aanleiding van vraag 95: Aan artikel 58 Voorwaarden wordt toegevoegd: "De toepassing van dit artikel vervalt enkel voor het maatwerk als dit in de core wordt opgenomen."
- ~~e-i.~~ Naar aanleiding van vraag 97 bevestigt ProRail dat artikel 59.7 van de Voorwaarden niet van toepassing is.
- ~~f-j.~~ Naar aanleiding van vraag 149: Aan artikel 8.4 Voorwaarden wordt toegevoegd: "het bepaalde in dit artikellid is alleen van toepassing ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten bedoeld in artikel 8.1 sub a van de Voorwaarden."
- ~~g-k.~~ Naar aanleiding van vraag 150: Aan artikel 8.5 Voorwaarden wordt toegevoegd: "deze vrijwaring niet geldt indien ProRail, ondanks een tijdige en expliciete waarschuwing en advies van Opdrachtnemer dienaangaande aan ProRail dat zij met het voorgenomen handelen (mogelijk) inbreuk maakt op de rechten van derden, desondanks het voorgenomen handelen voortzet en daardoor willens en wetens de intellectuele eigendomsrechten van derden schendt."
- ~~h-l.~~ Naar aanleiding van vraag 159: Aan artikel 17.1 Voorwaarden wordt toegevoegd: "de vertrouwelijke gegevens die (i) al tot het publieke domein behoorden op het moment waarop deze aan de ontvangende partij zijn verstrekt; (ii) reeds bij de ontvangende partij bekend waren op het moment van vestrekking; (iii) onafhankelijk van de te ontvangen

vertrouwelijke gegevens door de ontvangende partij zijn ontwikkeld; (iv) zonder plicht tot geheimhouding door de ontvangende partij van een derde partij zijn verkregen zijn uitgezonderd van deze geheimhoudingsverplichting.”

- ~~i.m.~~ Naar aanleiding van vraag 170: Aan artikel 22.2 Voorwaarden wordt toegevoegd: “Opdrachtgever deelt desgevraagd de reden voor de gewenste vervanging mee aan Wederpartij, tenzij er naar het uitsluitend oordeel van Opdrachtgever dwingende redenen zijn om dit niet te doen.”
- n. Naar aanleiding van vraag 172: In aanvulling op artikel 25 lid 2 Voorwaarden geldt dat Opdrachtgever het daarin bedoelde bericht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de in artikel 25.1 Voorwaarden bedoelde mededeling verstuurt. Indien Wederpartij ten aanzien van de in dit artikel van de Voorwaarden bedoelde situatie vertraagd wordt doordat zij dient te wachten op Opdrachtgever, dan is eventuele extra vertraging die hiervan direct het gevolg is niet toerekenbaar aan Opdrachtnemer en kan Opdrachtnemer hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden.
- ~~j.o.~~ Naar aanleiding van vraag 175 bevestigt ProRail dat voor artikel 29.3 Voorwaarden ProRail akkoord gaat met de ontvangst van de bewijs van verzekering middels certificaat te verstrekken door de verzekeraar of verzekeringsmakelaar.
- p. Naar aanleiding van vraag 184: Aan artikel 43.1 Voorwaarden wordt toegevoegd: “ProRail heeft aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst het recht heeft om de third party licenties over te nemen.”
- q. Naar aanleiding van vraag 185 worden artikelen 43.2 en artikel 43.3 Voorwaarden vervangen door de volgende tekst: “Zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Wederpartij mag Opdrachtgever (i) het recht op toegang tot de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost niet verkopen, overdragen, verhuren of in sublicentie geven (ii) de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost niet beschikbaar stellen aan een derde die geen toegestane gelieerde entiteit of bevoegde gebruiker is, (iii) de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost niet gebruiken voor het verlenen van diensten aan derden. Bovendien mag Opdrachtgever (i) de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost niet gebruiken om schadelijk, inbreukmakend of onwettig materiaal te verzenden of op te slaan, (ii) de integriteit of prestaties van de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost (met inbegrip van de daarin vervatte gegevens) verstoren of onderbreken, (iii) trachten onbevoegde toegang tot de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost of verwante systemen of netwerken te verkrijgen of mogelijk te maken, (iv) technische maatregelen verwijderen of omzeilen die door Wederpartij zijn genomen ter bescherming van de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost of die zijn genomen met het oog op overeengekomen beperkingen ten aanzien van het recht om de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost te gebruiken, en (v) de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost reverse-engineeren of decompileren.”
- r. Naar aanleiding van vraag 193 wordt artikel 73.2 Voorwaarden gewijzigd en luidt de tekst: “In relatie tot artikel 12.7 geldt dat Wederpartij de Prestatie gedurende de periode dat Opdrachtgever nog geen Nieuwe versies of laatste modellen van het Product heeft geïnstalleerd zal onderhouden, met dien verstande dat Opdrachtgever de Nieuwe versies of modellen van het Product binnen een redelijke termijn installeert”. Waarbij het niet gaat om een Product maar om een dienst.
- ~~k.s.~~ Naar aanleiding van vraag 199 wordt aan artikel 84.1 Voorwaarden toegevoegd: “Wederpartij kan (onderdelen van) de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost van tijd tot tijd wijzigen, uitbreiden, verbeteren of depreciëren, of de gelicentieerde software die door Wederpartij wijzigen of verwijderen, of van tijd tot tijd functies of eigenschappen uit de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost

verwijderen of daaraan toevoegen. Wederpartij zal Opdrachtgever vooraf op de hoogte stellen van belangrijke wijzigingen in of stopzetting van onderdelen van de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost. Wanneer uitbreidingen, verbeteringen of toegevoegde functies van de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost beschikbaar worden gesteld, zijn de voorwaarden van de Overeenkomst eveneens van toepassing op het gebruik van en de toegang tot dergelijke uitbreidingen, verbeteringen of toegevoegde functies. Wederpartij kan de specificaties van tijd tot tijd bijwerken om eventuele materiële wijzigingen in de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost weer te geven. Wederpartij te allen tijde er voor dient zorg te dragen dat de gevraagde functionaliteiten blijven voldoen aan de overeenkomst. Bij een wijziging die mogelijk invloed heeft op de beschikbare functionaliteiten, is voorafgaande schriftelijke toestemming van ProRail vereist.”

Uit de Nota van Inlichtingen 2 zijn de volgende wijzigingen overeengekomen:

- a. Naar aanleiding van vraag 337 is artikel 38.6 Overeenkomst toegevoegd.
- b. Naar aanleiding van vraag 349 voegt ProRail aan artikel 26.1 Voorwaarden toe: “Partijen zijn niet tegenover de andere partij aansprakelijk voor de volgende schadeposten: gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, reputatieschade en schade door bedrijfsstagnatie.”
- c. Naar aanleiding van vraag 350 is artikel 31.2 Overeenkomst gecorrigeerd.
- d. Naar aanleiding van vragen 354, 356 en 357 heeft ProRail artikel 18.6 Overeenkomst gewijzigd.
- e. Naar aanleiding van vraag 359 heeft ProRail artikel 19.7 Overeenkomst gewijzigd.
- f. Naar aanleiding van vraag 365 heeft ProRail artikel 31.1 Overeenkomst gewijzigd.
- g. Naar aanleiding van vraag 367 heeft ProRail artikel 32.2 Overeenkomst gewijzigd.
- h. Naar aanleiding van vraag 371 heeft ProRail artikel 6.2 Overeenkomst gewijzigd.
- i. Naar aanleiding van vraag 390: Aan artikel 15.5 sub a Voorwaarden wordt vervangen door: “overschrijding van een betalingstermijn met 90 kalenderdagen door Opdrachtgever, of”.
- j. Naar aanleiding van vraag 395 wordt aan artikel 15.1 Voorwaarden wordt toegevoegd: Uitgangspunt voor het uitvoeren van Audits:
 1. Maximaal één audit per kalenderjaar;
 2. Aankondigingstermijn van ten minste 60 werkdagen;
 3. Uitgevoerd door een onafhankelijke auditor acceptabel voor opdrachtnemer; en
 4. Zonder toegang tot gegevens van andere klanten van opdrachtnemer.
- k. Naar aanleiding van vraag 396 wordt aan artikel 4 lid 6 van de Verwerkersovereenkomst toegevoegd: “Opdrachtnemer verstrekt bij contractsluiting een initiële lijst van subverwerkers ter goedkeuring. Bij toevoeging of wijziging van subverwerkers stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever minimaal 30 dagen vooraf schriftelijk in kennis. Opdrachtgever heeft gedurende deze periode het recht bezwaar te maken op aantoonbare en significante beveiligings- of privacygronden. Indien binnen deze termijn geen bezwaar wordt gemaakt, wordt de toestemming geacht te zijn verleend. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de naleving van zijn verplichtingen door subverwerkers.”.

Aldus overeengekomen en ondertekend door:

OPDRACHTGEVER

Financieel Directeur: J.J. Gerritse

OPDRACHTNEMER

Naam: <naam>

Handtekening:

Handtekening:

en

CFO: M.H. van Velthuisen-Lomans

Handtekening:

Annexen

Annex 1 - De Nota van Inlichtingen <datum>

Annex 2 - Vraagspecificatie EPM

Annex 2.1 – Programma van Eisen EPM

Annex 5 - ARBIT 2022 (zie: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/media/documents/2022-09/arbit-2022_sept2022.pdf)

Annex 6 - Inschrijvingsformulier EPM - <opdrachtnemer>

Annex 6.1 - Aanbiedingsbegroting EPM - <opdrachtnemer>

Annex 6.2 - Implementatieplan EPM - <opdrachtnemer>

Annex 6.3 - Service Level Agreement EPM - <opdrachtnemer>

Annex 6.4 - Kennismatrix EPM - <opdrachtnemer>

Annex 7 - Exitplan EPM - <opdrachtnemer>

Annex 8 - Verwerkersovereenkomst EPM - <opdrachtnemer>

Annex 10 - Module Algoritmische Toepassingen bij de Modelovereenkomst ARBIT-2022