

Veiligheidsregio



HOLLANDS MIDDEN

Samen sterk voor meer veiligheid!

Dienstverleningsovereenkomst Beschikbaarheidssoftware

tussen

Veiligheidsregio Hollands Midden

en

[.....]

Versie 1.0 d.d. 13 maart 2026



DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST BESCHIKBAARHEIDSSOFTWARE

PARTIJEN:

Veiligheidsregio Hollands Midden gevestigd aan Rooseveltstraat 4A te Leiden, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer Ing. J.J. Zuidijk MCDm in zijn hoedanigheid van Directeur Veiligheidsregio Hollands Midden, hierna te noemen: *Opdrachtgever*

en

[.....], geregistreerd bij de kamer van koophandel onder nummer [.....], statutair gevestigd aan de [.....], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [.....] in zijn hoedanigheid van [.....], hierna te noemen: *Opdrachtnemer*,

Tezamen te noemen Partijen, tevens afzonderlijk Partij

OVERWEGINGEN:

- I. Opdrachtgever heeft behoefte aan een Beschikbaarheidssysteem ten behoeve van realtime inzicht in beschikbaarheid van vrijwilligers en ploegen;
- II. Het Beschikbaarheidssysteem bestaat uit Beschikbaarheidssoftware en hardware waarop terugkoppeling wordt gedaan;
- III. De Beschikbaarheidssoftware wordt geleverd als Software-as-a-Service (SaaS);
- IV. Opdrachtgever heeft in aanvulling op de Beschikbaarheidssoftware ook behoefte aan bijpassende pagers waarmee een geïntegreerd Beschikbaarheidssysteem wordt gerealiseerd;
- V. Opdrachtgever heeft een Europese openbare aanbestedingsprocedure doorlopen voor zowel de levering van Beschikbaarheidssoftware als de levering van pagers;
- VI. De Inschrijving van Opdrachtnemer is als de economisch meest voordelige Inschrijving beoordeeld;
- VII. Opdrachtgever gunt om die reden de Opdracht aan Opdrachtnemer;
- VIII. Opdrachtgever en Opdrachtnemer leggen de afspraken waaronder wordt samengewerkt vast in de volgende overeenkomsten:
 - Dienstverleningsovereenkomst (deze overeenkomst) ten behoeve van het gebruik van de beschikbaarheidssoftware;
 - Separate Raamovereenkomst voor het leveren van hardware (pagers).

KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN:

Artikel 1 – Voorwerp van de Dienstverleningsovereenkomst

- 1.1 Deze Dienstverleningsovereenkomst heeft betrekking op het gebruik van standaard applicatiesoftware in de vorm van Software-as-a-Service (SaaS) ten behoeve van beschikbaarheidsmanagement, genaamd [.....].
- 1.2 De dienstverlening omvat ondermeer
 - Hosting en beschikbaarstelling van de SaaS-omgeving;
 - Onderhoud en support;
 - Beveiliging en beschikbaarheid;
 - Doorontwikkeling van de software.

Artikel 2 – Toepasselijkheid en contractdocumenten

- 2.1 Op deze Dienstverleningsovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 van toepassing, inclusief:
- Hoofdstuk II (Privacy, beveiliging en archivering);
 - Hoofdstuk III (Dienstverlening op Afstand).
- 2.2 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtnemer wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.3 De volgende documenten maken integraal onderdeel uit van deze Dienstverleningsovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheid geldt de rangorde waarbij een eerder genoemd document prevaleert over een later genoemd document:
1. Deze Dienstverleningsovereenkomst
 2. Service Level Agreement (Annex A)
 3. Dossier Afspraken en Procedures (Annex B)
 4. Verwerkersovereenkomst (Annex C)
 5. Opdrachtbeschrijving en Programma van Eisen (Annex D)
 6. Inschrijving Opdrachtnemer (Annex E)
 7. Nota's van Inlichtingen (Annex F)
 8. Aanbestedingsdocumenten (Annex G)
 9. Prijzenblad (Annex H)
 10. GIBIT 2023 (Annex I)
 11. Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (Annex J)

Artikel 3 – Toepasselijkheid ICT-kwaliteitsnormen

- 3.1 In afwijking van de in de GIBIT 2023 bedoelde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn op deze Dienstverleningsovereenkomst de Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (Instituut Fysieke Veiligheid, versie december 2023) van toepassing (Annex J).;
- 3.2 De Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen vervangen in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen als bedoeld in artikel 8 van de GIBIT 2023.
- 3.3 Opdrachtnemer garandeert dat de SaaS-dienst, de onderliggende infrastructuur, eventuele cloud- en hostingsvoorzieningen en ingeschakelde derden voldoen aan de in artikel 3.1 genoemde kwaliteitsnormen en aan de verplichtingen zoals bedoeld in artikel 8 van de GIBIT 2023.
- 3.4 Voor zover in de Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen wordt verwezen naar bepalingen uit de GIBIT 2016 of GIBIT 2020, worden deze verwijzingen geacht te zien op de overeenkomstige bepalingen uit de GIBIT 2023.
- 3.5 Nieuwe versies van toepasselijke normen worden binnen een redelijke termijn geïmplementeerd als onderdeel van het overeengekomen onderhoud conform artikel 10 van de GIBIT 2023, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 4 – Ingangsdatum, looptijd en beëindiging

- 4.1 Deze Dienstverleningsovereenkomst treedt in werking op 1 juli 2026 en wordt aangegaan voor een initiële looptijd van vier (4) jaar.
- 4.2 Opdrachtgever heeft het recht de Dienstverleningsovereenkomst maximaal zes (6) maal met twaalf (12) maanden te verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden.
- 4.3 Als Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de mogelijkheid tot verlenging, dan wordt dit uiterlijk drie maanden voor het einde van de dan geldende looptijd schriftelijk medegedeeld aan Opdrachtnemer.
- 4.4 Naast de gronden voor ontbinding van de Dienstverleningsovereenkomst die zijn genoemd in de GIBIT 2023, is de Opdrachtgever gerechtigd deze Dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechtelijke tussenkomst, door een schriftelijke verklaring aan de Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk eenzijdig te beëindigen, indien:
 - zich onvoorziene omstandigheden voordoen die ontbinding rechtvaardigen en/of wanneer anderszins instandhouding van de Dienstverleningsovereenkomst in redelijkheid niet van de Opdrachtgever verlangd kan worden;
 - één van de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van artikel 2.86 en/of 2.87 Aanbestedingswet van toepassing is of is geworden op de Opdrachtnemer;
 - (uit een gerechtelijke beslissing volgt dat) deze Dienstverleningsovereenkomst in strijd met het (Europese) aanbestedingsrecht is gesloten.

Artikel 5 – Prijzen en indexering

- 5.1 De overeengekomen tarieven zijn opgenomen in het Prijzenblad (Annex H).
- 5.2 Jaarlijks per 1 juli (voor het eerst per 1 juli 2027) mogen tarieven worden geïndexeerd conform de CBS Dienstenprijsindex (DPI) categorie 6202 (Computeradviesing) (<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table>), jaarmutatie eerste kwartaal.

Onderwerp ▼	Perioden ▼
	Prijsindex
	Jaarmutaties
CPA2015 ▼	2025 1e kwartaal
	2021=100
	%
6202 Computeradviesing	111,9
	2,4
Bron: CBS	

Bovenstaand is als voorbeeld de jaarmutatie van het eerste kwartaal 2025 t.o.v. het eerste kwartaal 2024 weergegeven.

- 5.3 Opdrachtnemer draagt voorafgaand aan de ingangsdatum van de prijsaanpassing zorg voor de aanlevering van een geactualiseerd prijzenblad inclusief onderbouwing van de geïndexeerde prijzen.
- 5.4 Wanneer het CBS de publicatie van het vermelde indexcijfer beëindigd zullen Partijen in onderling overleg een nieuwe indexregeling vastleggen.

Artikel 6 – Facturatie en betaling

- 6.1 Eenmalige kosten die samenhangen met de implementatie van de Beschikbaarheidssoftware worden gefactureerd na Acceptatie.
- 6.2 Periodieke SaaS-kosten worden per kwartaal vooraf gefactureerd op basis van werkelijk afgenomen licenties. Voor het eerst per 1 januari 2027.
- 6.3 De Opdrachtnemer zendt de factuur digitaal naar digitalefacturen@vrhm.nl onder vermelding van de volgende adressering:

Veiligheidsregio Hollands Midden
t.a.v. crediteurenadministratie
Postbus 1123
2302 BC Leiden

- 6.4 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van de factuur.
- 6.5 De factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten
- datum factuur
 - factuurnummer
 - referentienummer M2510 0585
 - NAW gegevens Opdrachtnemer
 - periode waarover wordt gefactureerd
 - specificatie van de geleverde producten en diensten
 - prijs exclusief btw
 - verschuldigde btw
 - bank/giro rekeningnummer

Artikel 7 – Service Level Agreement

- 7.1 Opdrachtnemer levert binnen drie maanden na de ingangsdatum van deze Dienstverleningsovereenkomst een SLA die voldoet aan:
- Hoofdstuk III GIBIT 2023 (Dienstverlening op Afstand);
 - Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen;
 - Opdrachtbeschrijving en Programma van Eisen.
- 7.2 De SLA bevat minimaal bepalingen over:
- Beschikbaarheid;

- Monitoring en rapportage;
- Incidentafhandeling;
- Onderhoudsvensters;
- Beveiliging;
- Escalatieprocedures.

7.3 De definitieve SLA wordt als Annex A bijgevoegd bij deze Dienstverleningsovereenkomst.

Artikel 8 – Informatiebeveiliging en privacy

- 8.1 Opdrachtnemer voldoet aan:
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
 - Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO);
 - Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen.
- 8.2 Opdrachtnemer implementeert passende technische en organisatorische maatregelen.
- 8.3 Partijen sluiten een afzonderlijke Verwerkersovereenkomst die als Annex C bij deze Dienstverleningsovereenkomst wordt bijgevoegd.

Artikel 9 – Continuïteit en beschikbaarheid

- 9.1 Opdrachtnemer waarborgt continuïteit van de SaaS-dienst conform artikel 36 GIBIT.
- 9.2 Beschikbaarheid wordt gemeten conform artikel 34 GIBIT.
- 9.3 Geplande onderhoudswerkzaamheden die leiden tot onbeschikbaarheid van de SaaS-dienst worden minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de uitvoering aangekondigd.

Artikel 10 – Exit en dataportabiliteit

- 10.1 Bij beëindiging van deze Dienstverleningsovereenkomst verstrekt Opdrachtnemer alle data volledig, kosteloos en in een open, gangbaar en machine leesbaar formaat.
- 10.2 Opdrachtnemer verleent kosteloos alle benodigde medewerking aan migratie van de dienstverlening naar een opvolgende opdrachtnemer.

Artikel 11 – Geschillen en toepasselijk recht

- 11.1 Op deze Dienstverleningsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 11.2 Alle geschillen in verband met deze Dienstverleningsovereenkomst worden beslecht door de bevoegde rechter in Den Haag.

Artikel 12 – Slotbepalingen

- 12.1 Opdrachtnemer garandeert dat wijzigingen in de rechtsopvolging in de positie van de oorspronkelijke Opdrachtnemer ten gevolge van herstructurering, waaronder overname, fusie, acquisitie, insolventie of impact wettelijke maatregelen en dergelijke altijd vooraf schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt.
- 12.2 Afwijkingen van deze Dienstverleningsovereenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

ONDERTEKENING

Veiligheidsregio Hollands Midden

[.....]

de heer Ing. J.J. Zuidijk MCDm
Directeur Veiligheidsregio Hollands Midden

[.....]
[.....]

Datum: _____

Datum: _____