

## Hoofdstuk 1 Algemeen deel

De ICT-inkoopvoorwaarden (hierna genoemd ICT-inkoopvoorwaarden) van Stichting Koninklijke Auris Groep (hierna: Koninklijke Auris groep of Auris) zijn van toepassing op alle door Auris met een leverancier gesloten overeenkomsten alsmede op alle prijsaanvragen van Auris aan een kandidaat leverancier.

### 1 Begrippen

In deze ICT-inkoopvoorwaarden worden de navolgende definities met een beginhoofdletter gebruikt. Onder deze definities wordt verstaan:

Acceptatietest	De test(procedure) als bedoeld in deze ICT-inkoopvoorwaarden waarmee kan worden aangetoond dat geleverde Producten en/of Diensten aan de overeengekomen specificaties voldoen. De wijze waarop de Acceptatietest zal worden uitgevoerd alsmede de eisen die aan de Acceptatietest worden gesteld, worden nader uitgewerkt in de Overeenkomst tussen partijen.
Acceptatieverklaring	De schriftelijke verklaring van AURIS aan de leverancier waarmee de door de leverancier geleverde Producten en/of Diensten worden aanvaard.
Actieve Infrastructuur Componenten	Componenten in een Netwerkinfrastructuur, waaronder mede begrepen routers, schakelapparatuur, switches en hubs, die onder meer zorgdragen voor het transport van gegevens.
Adaptief Onderhoud	Het aanpassen van Programmatuur en/of een Systeem vanwege externe ontwikkelingen
Aflevering	Het in de overeengekomen conditie (verpakking, file, etc.) bezorgen van de overeengekomen Producten en Diensten op de overeengekomen locatie
Apparatuur	De apparatuur zoals nader omschreven in de Overeenkomst(en) naar aantal, type en/of modelaanduiding
Applicatie Beheer	De werkzaamheden gericht op de instandhouding van de applicatieprogrammatuur en de gegevensbestanden
Auris	De Stichting Koninklijke Auris groep of elke andere tot de Koninklijke Auris Groep behorende entiteit
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 d.d. 27 april 2016
Beheer	De tussen partijen overeengekomen werkzaamheden gericht op de instandhouding en het gebruik van (een deel van) de ICT-infrastructuur en/of de door de leverancier aan AURIS te verlenen ondersteuning, zoals nader omschreven in de Overeenkomst(en).
Beveiliging	Het geheel aan technische maatregelen, methodieken processen en afspraken gericht op het voorkomen van niet geautoriseerde toegang tot en gebruik van Data, Programmatuur, Verbindingen en Apparatuur
Broncode	De aan werkende software ten grondslag liggende, voor mensen leesbare brontekst, inclusief documentatie, welke door een compiler of interpreter kan worden omgezet in een machine leesbare vorm
Cloud	Samenhangend netwerk van computers waarop programmatuur en data zijn opgeslagen. De Programmatuur en Data zijn toegankelijk via internet
Correctief Onderhoud	Het opsporen en herstellen van Fouten in Programmatuur, een Systeem, Apparatuur en/of Documentatie

Data	Alle informatie, gegevens en bestanden, zowel in digitale als in schriftelijk vorm
Diensten	De door de Opdrachtnemer op basis van een Overeenkomst ten behoeve van AURIS te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties waaronder tevens begrepen kan zijn het leveren van licenties
Documentatie	De systeemhandleiding, gebruikershandleiding en alle andere schriftelijke en elektronische informatie over, respectievelijk behorend bij, de door de leverancier geleverde Producten en/of Diensten
Escrow	Het deponeren van (een kopie van) de Broncode bij een onafhankelijke derde opdat Auris deze, bij het in vervulling gaan van een of meer in de Escrow-overeenkomst bepaalde voorwaarden, eigenmachtig kan (laten) gebruiken voor het herstellen van fouten of anderszins onderhouden en beheren van de Programmatuur
Exploitatie	De uitvoering van gegevensverwerking, -opslag, -transport en -beschikbaarstelling van data met behulp van de ICT-infrastructuur, waaronder mede wordt verstaan print & CD-ROM diensten en overige aanvullende diensten, zoals nader omschreven in deze ICT-inkoopvoorwaarden en de Overeenkomst
Fout	Het niet (volledig) voldoen van Programmatuur, een Systeem en/of Apparatuur, aan de overeengekomen specificaties, dan wel het ontbreken van evidente en kenbare eigenschappen die AURIS redelijkerwijs mag verwachten
Functioneel Beheer	De werkzaamheden gericht op de inrichting en instandhouding van (een deel van) de functionaliteit van de applicaties en/of ICT-infrastructuur
ICT- infrastructuur	De infrastructuur die bestaat uit alle gemeenschappelijke technische hulpmiddelen (apparatuur, ondersteunende (systeem)programmatuur (middleware) en computernetwerken) in hun onderlinge samenhang, zoals nader aangeduid in de Overeenkomst(en).
Implementatie	Het invoeren van Programmatuur en/of een Systeem in de apparatuur waarop of in samenhang waarmee de Programmatuur dient te functioneren en waar nodig het aanpassen van de Programmatuur op zodanige wijze dat de Programmatuur conform de overeengekomen specificaties functioneert
Inkooporder	De schriftelijke opdracht tot levering van Producten en/of Diensten op basis van een met AURIS gesloten overeenkomst en/of deze ICT Inkoopvoorwaarden
Installatie	Het installeren en aansluiten van Programmatuur en/of een Systeem, respectievelijk de Apparatuur
LAN (Local Area Network)	Lokale netwerk omgeving, zoals nader aangeduid in de Overeenkomst(en)
Leverancier	De wederpartij van Auris in de Overeenkomst waarop deze ICT-inkoopvoorwaarden van toepassing zijn
Leverancier-tarievenlijst	De tarievenlijst van de leverancier, welke is vastgesteld door Auris en de leverancier. De lijst bevat een overzicht van de prijzen van door de leverancier te leveren standaard Producten en Diensten
Materialen	Materialen, zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, hulpmiddelen, hulpprogrammatuur, alsmede voorbereidend materiaal ten aanzien daarvan, die de leverancier aan Auris ter beschikking stelt in het kader van de levering van Producten en Diensten door de leverancier
Netwerk	Een communicatienetwerk bestaande uit één of meer Verbindingen
Onderhoud	Het voorkomen en/of herstellen van Fouten in de Programmatuur en/of Apparatuur en/of realiseren van wijzigingen in de

	Programmatuur en/of Apparatuur, zoals nader omschreven in deze ICT-inkoopvoorwaarden en de Overeenkomst(en)
Onderhoudsweekend	Zijnde de weekenden zoals nader vastgesteld door partijen, lopend van vrijdag 19.00 uur tot en met maandag 05.00 uur
Operationeel Beheer	De werkzaamheden gericht op de instandhouding van alle componenten van de ICT-infrastructuur mede omvattend de Programmatuur die vanwege de continuïteit van de bedrijfsvoering steeds beschikbaar moeten zijn
Overeenkomst	De overeenkomst tussen partijen houdende het leveren van Producten en/of Diensten
Personeel (van de leverancier)	De door de leverancier voor de uitvoering van de Overeenkomst(en) in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen, welke krachtens deze ICT-inkoopvoorwaarden onder verantwoordelijkheid van de leverancier zullen werken
Personeel (van Auris)	De door Auris op grond van de Overeenkomst(en) ter beschikking te stellen personeelsleden en/of hulppersonen, welke krachtens deze ICT-inkoopvoorwaarden onder verantwoordelijkheid van Auris zullen werken
Preventief Onderhoud	De door AURIS op grond van de Overeenkomst(en) ter beschikking te stellen personeelsleden en/of hulppersonen, welke krachtens deze ICT-inkoopvoorwaarden onder verantwoordelijkheid van Auris zullen werken
Product(en)	Geleverde of te leveren Apparatuur, Programmatuur Data en/of diensten, zoals nader omschreven in de Overeenkomst
Programmatuur	te leveren, ter beschikking te stellen, te onderhouden en/of te beheren programmatuur inclusief releases, waaronder maatwerkprogrammatuur, standaard applicatieprogrammatuur en Systeemprogrammatuur, met bijbehorende Documentatie welke nader zijn aangeduid in de Overeenkomst
Auris-Data	alle informatie, gegevens en bestanden, zowel in digitale als in schriftelijke vorm, gerelateerd aan de bedrijfsprocessen van AURIS waarover de leverancier de beschikking heeft dan wel met het beheer ervan is belast
Registeraccountant	een accountant die staat ingeschreven in het accountantsregister van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA)
SAAS	ter beschikking stelling van Programmatuur door een leverancier door middel van toegang via het internet waarbij de Programmatuur is opgeslagen op de Apparatuur van een leverancier dan wel in de Cloud. Het dagelijks beheer van de Programmatuur geschiedt door de leverancier
SLA	Het Service Level Agreement dat onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, betreffende nader bepalen afspraken met betrekking tot onder meer het serviceniveau waarin kritische prestatie indicatoren (kpi's) zijn opgenomen, de kwaliteit van de Diensten en de wijze waarop de Diensten worden gemonitord en verantwoord.
Systeem	te leveren, ter beschikking te stellen, te onderhouden en/of te beheren geheel van Apparatuur, Programmatuur en overige voorzieningen, zoals nader omschreven in de Overeenkomst(en).
Systeemprogrammatuur	informatiesysteem onafhankelijke besturingsprogrammatuur, met bijbehorende documentatie
Technisch Beheer	de werkzaamheden gericht op de technische instandhouding van alle componenten van de ICT-infrastructuur, die vanwege het normale gebruik daarvan steeds beschikbaar moeten zijn
Veiligheidsonderzoek	antecedentenonderzoek met betrekking tot personen gericht op het waarborgen van de beveiliging van AURIS data en bedrijfsgevoelige informatie
Verbinding	een voorziening, geschikt voor transport van spraak en/of data, met een aansluitpunt op de ICT-infrastructuur

Versie	een genummerde (status)beschrijving van Apparatuur, Programmatuur en/of Documentatie aan de hand waarvan inzicht wordt verkregen in de beschikbare functionaliteit en doorgevoerde wijzigingen
Werkdag	een kalenderdag, behoudens weekenden en algemeen erkende Nederlandse feestdagen
Werkplekdiensten	door de leverancier te leveren, ter beschikking te stellen, te onderhouden en/of te beheren Producten en/of Diensten bestemd voor gebruik op de werkplek van Personeel van AURIS, zoals nader aangeduid in deze ICT-inkoopvoorwaarden en de Overeenkomst(en)
WAN (Wide Area network)	elektronische snelweg van Auris, zoals nader aangeduid in de Overeenkomst(en).

## 2 Algemeen

- 2.1 Uitsluitend deze ICT-inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met en prijsaanvragen van Auris aan Leverancier, ongeacht een eventuele (eerdere) verwijzing van de leverancier naar zijn eigen of andere algemene (verkoop)voorwaarden. Auris wijst uitdrukkelijk de door Leverancier verstrekte dan wel van toepassing verklaarde algemene voorwaarden van de hand.
- 2.2 In het geval dat enige bepaling in deze ICT-inkoopvoorwaarden door een bevoegde rechter nietig of anderszins onverbindend geacht zal worden, zullen de overige bepalingen van deze ICT-inkoopvoorwaarden onverkort van kracht blijven.
- 2.3 Afwijkingen van en/of wijzigingen in de Overeenkomst en deze ICT-inkoopvoorwaarden zijn slechts geldend indien ze schriftelijk zijn vastgelegd en ondertekend door beide partijen.
- 2.4 De Overeenkomst komt tot stand door een schriftelijke opdrachtbevestiging van Auris en/of de schriftelijke verstrekking van een Inkooporder.
- 2.5 Leverancier is niet gerechtigd zijn rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst(en) geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Auris.

## 3 Prijzen

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW). De prijzen zijn inclusief alle ten laste van AURIS komende kosten waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, de kosten van transport, installatie en configuratie tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De prijzen zijn inclusief verschuldigde inhoudingen, douaneheffingen, belastingen, premies en andere heffingen van overheidswege. Reizen en verblijfkosten van Personeel van Leverancier zijn bij de prijs inbegrepen tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.2 Indien een vaste prijs is overeengekomen, heeft deze betrekking op alle door Leverancier in het kader van de Overeenkomst te verrichten prestaties. Hiertoe behoren, naast de levering van overeengekomen Producten en/of Diensten, onder meer de beschikbaarstelling van Materialen binnen de overeengekomen tijd en de kosten van verzekering. De overeengekomen vaste prijs kan nimmer eenzijdig door Leverancier worden verhoogd.
- 3.3 Indien tussen partijen wordt overeengekomen dat Leverancier de Producten en/of Diensten zal leveren op nacalculatiebasis, kunnen uitsluitend de in de Overeenkomst genoemde tarieven in rekening worden gebracht, met inachtneming van het bepaalde in lid 1 van dit artikel.
- 3.4 Prijsverhogingen als gevolg van meerwerk kan Leverancier slechts in rekening brengen indien Auris vooraf schriftelijk heeft ingestemd met de uitvoering van dat meerwerk.
- 3.5 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is Auris gerechtigd éénmaal in elke vierentwintig (24) maanden van de looptijd van de Overeenkomst een benchmark uit te voeren aangaande de te leveren Producten en/of Diensten. Het doel van de benchmark is het verzekeren van de marktconformiteit van de door Leverancier geleverde Producten en/of Diensten en de daarvoor berekende prijzen. Voorafgaand aan de uitvoering van de benchmark stellen partijen de condities vast waaronder de benchmark wordt uitgevoerd alsmede een regeling van de implementatie van de resultaten van de benchmark.
- 3.6 De benchmark zal uitgevoerd worden door een gekwalificeerde onafhankelijke derde, de benchmarker, die door partijen geselecteerd zal worden. De benchmark zal zich over een periode van ten hoogste 6 (zes) maanden uitstrekken. Partijen zullen in overleg met de benchmarker relevante informatie en gegevens (de prestatie-indicatoren) identificeren waarop de benchmark

zich zal gaan richten. Partijen zullen aan de benchmarker volledige medewerking verlenen en alle relevante beschikbare gegevens verstrekken die de benchmarker nodig heeft voor de uitvoering van de benchmark. Partijen zullen de benchmarker de geheimhoudingsplicht neergelegd in artikel 14 van deze ICT-inkoopvoorwaarden opleggen. De kosten van de benchmark zullen door de partijen gezamenlijk ieder voor 50% (vijftig procent) worden gedragen tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

#### **4 Ketenaansprakelijkheid, bijdragen sociale verzekeringen en bepalingen betaling belasting**

- 4.1 Leverancier betaalt en neemt de volledige verantwoordelijkheid voor de betaling van omzetbelasting en voor de betaling van alle bijdragen, heffingen en belastingen, premies voor sociale verzekeringen, annuïteiten en loon- en inkomstenbelasting direct verband houdend met het beschikbaar stellen van de Producten en of Diensten, die nu of in de toekomst door een overheidsinstantie worden geheven van, dan wel verschuldigd worden door Leverancier of een door hem ingeschakelde of aan hem gelieerde derde.
- 4.2 Leverancier vrijwaart Auris voor claims van overheidsinstanties met betrekking tot het niet betalen door Leverancier of een door hem ingeschakelde of aan hem gelieerde derde van de vereiste omzetbelasting, bijdragen, heffingen en belastingen als omschreven in artikel 4.1.
- 4.3 Leverancier of een door hem ingeschakelde of aan hem gelieerde derde hebben niet het recht belastingen, heffingen en bijdragen bedoeld in deze paragraaf op Auris te verhalen.
- 4.4 Leverancier en Auris verbinden zich om, indien de Wet Ketenaansprakelijkheid en de Wet Inlenersaansprakelijkheid gewijzigd of veranderd worden, dit artikel te herzien, te wijzigen, respectievelijk veranderen om de herziene, wettelijke vereisten te implementeren.

#### **5 Levering en levertijd**

- 5.1 Leverancier levert de Producten en/of Diensten af op de in de Overeenkomst overeengekomen plaats en tijdstip, onverminderd het bepaalde in het volgende lid van dit artikel.
- 5.2 Zodra Leverancier weet of verwacht dat de Producten en/of Diensten niet binnen de overeengekomen termijn geleverd kunnen worden, brengt Leverancier Auris daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte.
- 5.3 Levertermijnen/-data zijn in beginsel te beschouwen als fatale termijnen/data, wat betekent dat indien niet tijdig wordt geleverd, Leverancier van rechtswege in gebreke is. Auris zal alsdan de wederpartij een redelijke termijn met een maximum van 10 (tien) Werkdagen gunnen om alsnog te voldoen aan de overeengekomen levertermijn/leverdata.
- 5.4 Auris is gerechtigd, indien Leverancier na daartoe in gebreke te zijn gesteld onder gunning van een redelijke termijn genoemd in 5.3 de nader gestelde termijn voor de levering van de Producten en/of Diensten anders dan wegens overmacht (niet toerekenbare tekortkoming) overschrijdt, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, een en ander onverminderd het recht van Auris om de daadwerkelijk door Auris geleden schade vergoed te krijgen van Leverancier.
- 5.5 Indien niet overeenkomstig de specificatie van de Overeenkomst wordt geleverd, zijn alle daaruit voortvloeiende extra kosten van Auris voor rekening van de Leverancier.
- 5.6 Als bewijs van Aflevering, verstrekt Leverancier een verklaring van Aflevering in een in de Overeenkomst vastgestelde vorm, die terstond door Auris wordt ondertekend, nadat Aflevering heeft plaatsgevonden. Een dergelijke verklaring laat de overige rechten van Auris onder deze ICT-inkoopvoorwaarden of de Overeenkomst onverlet.
- 5.7 Ter zake van de levering van Producten en/of Diensten kunnen partijen een Acceptatietest overeenkomen, zoals nader omschreven in deze ICT-inkoopvoorwaarden en/of de Overeenkomst. Levering van Producten en/of Diensten ter zake waarvan partijen geen Acceptatietest zijn overeengekomen, vindt plaats door ondertekening van de verklaring van Aflevering als omschreven in lid 5 van dit artikel. Levering van Producten en/of Diensten ter zake waarvan partijen een Acceptatietest overeengekomen zijn, vindt plaats door ondertekening van de Acceptatieverklaring.
- 5.8 Tenzij anders overeengekomen, draagt de vertegenwoordiger van Leverancier de eindverantwoordelijkheid voor de levering van de overeengekomen Producten en/of Diensten.
- 5.9 Leverancier draagt er zorg voor dat Auris steeds tijdig kan beschikken over de bij Leverancier beschikbare informatie, die voor Auris noodzakelijk is voor het nakomen van zijn verplichtingen.

#### **6 Eigendomsovergang en risico**

- 6.1 Voor zover partijen in de Overeenkomst zijn overeengekomen dat een uit hoofde van de Overeenkomst te leveren Product in eigendom wordt overgedragen aan Auris, geldt dat het Product in eigendom van Leverancier blijft, totdat Auris het Product heeft geaccepteerd

overeenkomstig de in de Overeenkomst overeengekomen acceptatieprocedure.

- 6.2 Leverancier draagt het risico van beschadiging of verlies van het Product tot aan het moment van acceptatie van het Product door Auris middels het ondertekenen van een Acceptatieverklaring.

## **7 Personeel**

- 7.1 Leverancier draagt er zorg voor dat het Personeel dat wordt ingezet voor het verrichten van werkzaamheden in welke vorm dan ook beschikt over de juiste kwalificaties, certificering, werkvergunningen en instructies. Leverancier verstrekt van elke medewerker die wordt ingezet een kopie van een identificatiedocument. Leverancier staat ervoor in dat het Personeel een schriftelijke geheimhoudingsverklaring overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 van deze ICT Inkoopvoorwaarden heeft ondertekend. Voorts is Auris gerechtigd van Leverancier te eisen dat hij voor de in te zetten medewerkers een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) overlegt.
- 7.2 Leverancier vervangt Personeel niet dan na schriftelijke toestemming van Auris. Het vervangend Personeel van Leverancier dient qua deskundigheid en ervaring ten minste gelijkwaardig te zijn aan het oorspronkelijk ingezette Personeel. Kostenverhogingen als gevolg van het vervangen van Personeel op initiatief van Leverancier, komen geheel voor rekening van Leverancier.
- 7.3 Indien Auris van mening is dat een personeelslid van Leverancier niet voldoet aan de overeengekomen kwalificaties of de opgedragen werkzaamheden niet naar behoren vervult, zal Leverancier het personeelslid, nadat Auris Leverancier daartoe een schriftelijk en gemotiveerd verzoek heeft gedaan, vervangen door een personeelslid dat wel aan de eisen voldoet. Kostenverhogingen die het gevolg zijn van onvoldoende kwaliteit van Personeel van Leverancier, komen geheel voor rekening van Leverancier.
- 7.4 Auris draagt er zorg voor dat zij voldoende Personeel met de vereiste capaciteiten zoals overeengekomen in de Overeenkomst ter beschikking stelt voor de uitvoering van de Overeenkomst door Leverancier.
- 7.5 Indien werkzaamheden bij Auris moeten worden verricht, draagt Auris er zorg voor dat het Personeel van Leverancier toegang krijgt tot de plaats waar de werkzaamheden ter uitvoering van de Overeenkomst moeten worden verricht en dat de overeengekomen noodzakelijke voorzieningen aanwezig zijn.
- 7.6 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst alsmede gedurende 12 (twaalf) maanden na afloop hiervan is het Leverancier verboden personeel van Auris over te nemen, anders dan na schriftelijke toestemming van Auris.

## **8 Onderaanneming**

- 8.1 Bij het uitvoeren van de Overeenkomst mag Leverancier alleen met voorafgaande toestemming van Auris gebruik maken van de diensten van derden. Deze toestemming, waaraan door Auris nadere voorwaarden kunnen worden verbonden, wordt niet zonder redelijke grond geweigerd.
- 8.2 Toestemming van Auris laat de eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Leverancier voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving op hem rustende verplichtingen, onverlet.
- 8.3 In het geval van inschakeling van een derde dient te communicatie tussen deze derde en Auris altijd via de Leverancier plaats te vinden, tenzij vooraf uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **9 Intellectueel eigendomsrecht**

- 9.1 Alle intellectuele eigendomsrechten, welke ten aanzien van Producten en/of Diensten geleverd door Leverancier kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten:
- bij Auris, voor zover het betreft Producten en/of Diensten, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, (onderdelen van) programmatuur, die specifiek voor Auris zijn ontworpen of vervaardigd en/of aan de hand van door Auris vervaardigde instructies of ontwerpen zijn gerealiseerd;  
Auris verstrekt aan Leverancier een niet- exclusieve licentie om de Programmatuur of andere resultaten van de dienstverlening te gebruiken. Bij middellijk of onmiddellijk gebruik van de Programmatuur of de resultaten bij concurrenten van Auris is dit gebruik slechts toegestaan na voorafgaande toestemming van Auris. Toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden.
  - bij Leverancier, voor zover het betreft generieke programmatuur die niet specifiek voor Auris is ontworpen of vervaardigd. Voor die gevallen verleent Leverancier hiervoor aan Auris voor onbepaalde tijd een niet-exclusieve, onherroepelijke licentie ten aanzien van die Producten en/of Diensten.

- 9.2 Bij wijziging of verbetering van een Product komen de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot het verbeterde of gewijzigde Product toe aan de partij aan wie de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot het oorspronkelijke Product toekomen.
- 9.3 Leverancier is zelfstandig aansprakelijk voor aanspraken van derden ter zake van (eventuele) inbreuk door Leverancier veroorzaakt op intellectuele eigendomsrechten van die derden, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot knowhow, ongeoorloofde mededinging e.d. daaronder begrepen. Leverancier verplicht zich tot het, op zijn kosten, treffen van alle maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie bij Auris en tot beperking van de door Auris te maken extra kosten en/of te lijden schade.

## **10 Gebruiksrechten op programmatuur**

- 10.1 Een licentie tot gebruik van de Programmatuur geeft Auris de bevoegdheid het beoogde gebruik van de Programmatuur te maken. Dit gebruik is omschreven in de Overeenkomst.
- 10.2 Indien Programmatuur in de vorm van SAAS ter beschikking wordt gesteld zal Leverancier ofwel een Auris brede licentie verstrekken gebaseerd op ongelimiteerd aantal gebruikers dan wel een flexibel licentiemodel hanteren waarbij uitbreiding dan wel beperking van het aantal gebruikers op maandbasis wordt bepaald en kan worden gewijzigd op verzoek van Auris. Leverancier staat er voor in dat het autoriseren van toegang tot de Programmatuur op een efficiënte manier wordt gerealiseerd met een verwerkingstijd van maximaal twee dagen na de aanvraag door Auris.
- 10.3 Tenzij anders overeengekomen, is het in 9.1 omschreven gebruiksrecht niet-exclusief en niet overdraagbaar aan derden. Het gebruiksrecht is niet aan bepaalde apparatuur of een locatie gebonden.
- 10.4 Auris is gerechtigd aan bedrijven die tot haar groep behoren sub licenties te verstrekken.
- 10.5 Auris is gerechtigd voor back-up doeleinden kopieën van de Programmatuur te (doen) vervaardigen. Indien kopiëren ten gevolge van beveiligingsmaatregelen niet mogelijk is, zal Leverancier kosteloos Auris op eerste verzoek kopieën van de Programmatuur beschikbaar stellen.
- 10.6 Indien in de Overeenkomst is overeengekomen dat Auris ook Broncodes van de Programmatuur verkrijgt, is hij gerechtigd wijzigingen of aanpassingen in de Programmatuur aan te (laten) brengen.
- 10.7 Tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen, wordt de licentie voor onbepaalde tijd verleend en kan deze uitsluitend in geval van een toerekenbare niet-nakoming aan de zijde van Auris in rechte worden beëindigd of door opzegging door Auris.

## **11 Broncode**

- 11.1 Indien invulling wordt gegeven aan artikel 10.6 wordt de Broncode van de Programmatuur door Leverancier jaarlijks aan Auris ter beschikking gesteld. Auris verplicht zich ertoe de Broncode niet te gebruiken tenzij Leverancier of diens opvolger onverhoopt niet meer kan of wenst te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst of in geval van faillissement van Leverancier of diens licentiegevers.
- 11.2 Het door Leverancier aan Auris ter beschikking stellen van de Broncode omvat tevens alle niet openbaar gemaakte informatie die Auris redelijkerwijs nodig heeft voor fouterstel, onderhoud en beheer van de Programmatuur zodat Auris daarvan het overeengekomen gebruik kan blijven maken.
- 11.3 Indien sprake is van een (aanvraag tot) faillissement van Leveranciers of een ernstige tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst door Leverancier, welke is vastgesteld na rechterlijke tussenkomst zal Leverancier op eerste verzoek van Auris de laatste versie van de Broncode (inclusief de bijbehorende Documentatie) onmiddellijk aan Auris ter beschikking stellen en aan Auris toestemming verlenen om op basis van de Broncode de Programmatuur te onderhouden.
- 11.4 Indien het voor Leverancier onevenredig bezwarend is aan de verplichting uit artikel 11, eerste lid te voldoen, is Leverancier gerechtigd om in plaats daarvan – voor eigen rekening – in Escrow te voorzien.
- 11.5 Escrow omvat alle niet openbaargemaakte informatie die Leverancier redelijkerwijs nodig heeft voor het fouterstel, onderhouden en beheer van der Programmatuur zodat Auris daarvan het Overeengekomen gebruik kan blijven maken. Escrow voldoet aan hetgeen ten tijde van het afsluiten van de Overeenkomst daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is.
- 11.6 Indien Escrow onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt, legt Leverancier aan Auris bewijs over waaruit blijkt dat de Escrow voldoet aan hetgeen hierover in de Overeenkomst is bepaald of zorgt Leverancier met bekwame spoed voor het treffen van een dergelijke voorziening.
- 11.7 Indien Escrow geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst heeft Auris ook nadien het recht te verlangen dat een dergelijke regeling alsnog wordt aangegaan c.q. mag hij te allen tijde aansluiten

bij een Overeenkomst van Escrow als bedoeld in het vierde lid van dit artikel. Daaraan verbonden redelijke kosten, zijn voor rekening van Auris.

## **12 Facturering en Betaling**

- 12.1 Binnen dertig (30) dagen nadat Leverancier een Product en/of Dienst heeft geleverd conform de door partijen in de Overeenkomst gemaakte afspraken, zal Leverancier overgaan tot facturering daarvan, overeenkomstig het bepaalde in dit artikel.
- 12.2 Facturatie vindt plaats via het geautomatiseerde facturatiesysteem van Auris zoals opgenomen in de offerteaanvraag. Leverancier is verantwoordelijk voor de deugdelijke technische aansluiting op het elektronisch platform van Auris. Leverancier garandeert dat de eigen werkprocessen rond het betalingsverkeer zo zijn ingericht dat het elektronisch factureren voldoet aan de Europese Norm (EN) 16931.
- 12.3 Leverancier zal facturen aan Auris toezenden onder vermelding van datum, naam en nummer van de Overeenkomst en/of de Inkooporder, klantnummer, de periode en/of (deel)Producten en/of Diensten waarop de factuur betrekking heeft en andere door Auris schriftelijk aan Leverancier kenbaar gemaakte gegevens en/of documenten, waarmee de facturen inhoudelijk worden gestaafd. Leverancier zendt de factuur naar het in de Overeenkomst vermelde factuuradres.
- 12.4 Indien sprake is van betaling op basis van nacalculatie zal Leverancier de overeengekomen bedragen deugdelijk gespecificeerd aan Auris in rekening brengen en zullen in een bijlage bij de factuur de gemaakte uren en de gebruikte Materialen en/of overige relevante aspecten van de geleverde Producten en/of Diensten op een door Auris afgetekende uren-/materiaalstaat worden gespecificeerd.
- 12.5 Het door Auris schriftelijk opgedragen meerwerk zal door Leverancier apart worden gefactureerd. De aard en omvang van de verrichte meerwerkzaamheden zullen in de facturen uitdrukkelijk worden vermeld en worden gespecificeerd.
- 12.6 Facturen welke naar de mening van Auris onvoldoende gegevens bevatten, zullen onder opschorting van de betalingstermijn ter completering worden geretourneerd aan Leverancier.
- 12.7 Mits voldaan is aan de voorwaarden gesteld in de leden 2, 3 en 4 van dit artikel zal betaling plaatsvinden binnen 30 (dertig) dagen na acceptatie of goedkeuring van de Producten en/of Diensten en/of diensten door Auris, of, indien de factuurdatum hierna is gelegen, binnen 30 (dertig) dagen na ontvangst van de factuur.
- 12.8 Leverancier zal op het eerste verzoek van Auris een bankgarantie ter hand stellen indien in het kader van de Overeenkomst vooruitbetalingen worden verricht.
- 12.9 Auris is gerechtigd om de vorderingen van Leverancier op Auris met haar vorderingen op de Leverancier te verrekenen. Auris is te allen tijde gerechtigd, indien zij van menig is dat de Overeenkomst door Leverancier niet naar behoren is nagekomen, haar verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder haar betalingsverplichtingen, op te schorten.
- 12.10 Auris is gedurende de looptijd van de Overeenkomst gerechtigd maximaal eenmaal in twaalf (12) maanden door de Leverancier verzonden facturen door een door Auris aan te wijzen Registeraccountant op inhoudelijk juistheid te doen controleren, tenzij voor Auris een directe en serieuze aanleiding bestaat om terstond controle door een Registeraccountant te laten uitvoeren. Leverancier zal de betrokken Registeraccountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze verlangt. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Auris, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de facturen een afwijking hebben van meer dan 5% (vijf procent) dan wel er opzettelijk onjuist is gefactureerd in welk geval genoemde kosten voor rekening van de Leverancier komen.
- 12.11 Betaling of (tussentijdse) controle door Auris houdt geen afstand van enig aan Auris toekomend recht in.

## **13 Garantie en Kwaliteit**

- 13.1 Leverancier garandeert dat:
  - a. de door of namens Leverancier te leveren of ter beschikking te stellen Producten en/of Diensten en de resultaten daarvan zullen voldoen aan de overeengekomen specificaties als vastgelegd in de Overeenkomst;
  - b. de door of namens Leverancier op grond van de Overeenkomst te verlenen dienstverlening op vakbekwame wijze zal worden uitgevoerd;
  - c. voor de duur van de Overeenkomst het Personeel van Leverancier voldoet en zal blijven

voldoen aan de overeengekomen kwaliteiten en eisen ten aanzien van opleiding, deskundigheid, ervaring en beveiliging.

- 13.2 In het geval Leverancier, ook na schriftelijke sommatie zijdens Auris waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet (meer) voldoet aan haar verplichting tot nakoming van een of meer van de garantieverplichtingen genoemd in lid 1 van dit artikel, is Auris, onverminderd haar verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van Leverancier hetzij zelf, hetzij door derden te doen verhelpen. Leverancier is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.
- 13.3 Auris is gedurende de looptijd van de Overeenkomst gerechtigd eenmaal in 24 (vierentwintig) maanden, tussentijds op zijn kosten een kwaliteitstoetsing door een door hem aan te wijzen onafhankelijke deskundige te laten uitvoeren ten aanzien van de organisatie van Leverancier, teneinde te laten vaststellen dat de Leverancier aan het bepaalde in deze ICT- inkoopvoorwaarden en de Overeenkomst voldoet, alsmede ten aanzien van betrouwbaarheid, continuïteit en efficiëntie van de door Leverancier ter beschikking gestelde (deel)Producten en/of Diensten. Leverancier verklaart zich bereid mee te werken aan een dergelijke toetsing en zal de door de deskundige aangegeven aanbevelingen ter verbetering, voor zover redelijkerwijs mogelijk, uitvoeren.
- 13.4 Auris is gerechtigd tussentijds audits te laten uitvoeren op de Producten en/of Diensten en de totstandkoming daarvan van Leverancier. Leverancier verklaart zich bereid mee te werken aan de audits. Auris zal de kosten die samenhangen met de medewerking van Leverancier vergoeden in zoverre de gemaakte kosten omschreven, aannemelijk en redelijk zijn.
- 13.5 Indien voor de totstandkoming van de Producten en/of Diensten samenwerking met door Auris ingeschakelde derden noodzakelijk is, verplicht Leverancier zich naar beste vermogen in te spannen om genoemde samenwerking succesvol te laten verlopen.
- 13.6 Het gestelde in dit artikel laat de overige rechten of vorderingen die Auris aan een tekortkoming kan ontlenen onverlet.

## **14 Migratie**

- 14.1 Leverancier zal op verzoek van Auris meewerken aan de totstandkoming van documenten voor ICT-dienstverlening die door Auris worden aanbesteed, door op verzoek van Auris binnen een redelijke termijn de bij de Leverancier beschikbare informatie te verstrekken die voor het ontwerpen van een programma van eisen en wensen naar het oordeel van Auris benodigd is. Deze informatie zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd. Partijen zullen in geval van een Europese Aanbesteding met elkaar in overleg treden teneinde de aanbestedingsbeginselen waaronder het level playing field te respecteren.
- 14.2 Indien de Overeenkomst eindigt, zal Leverancier:
- a. aan Auris of aan een door Auris aangewezen derde alle Apparatuur, Materialen, Programmatuur, Broncodes, beschikbare Documentatie en Auris-Data (in elektronische vorm dan wel in een nader overeengekomen vorm) welke eigendom zijn van Auris, overdragen;
  - b. aan Auris of aan een door Auris aangewezen derde de licentierechten overdragen op programmatuur en tools waarvan de intellectuele eigendomsrechten berusten bij derden, zulks indien en voor zover de bedoelde derde daaraan medewerking verleent;
  - c. voor zover nodig en op het eerste verzoek van Auris alle medewerking te verlenen aan de overdracht van eigendommen en gegevens van Auris, voornoemd en alle maatregelen te treffen die redelijkerwijs verwacht mogen worden om een zorgvuldige overgang van genoemde eigendommen en gegevens zeker te stellen.
  - d. op verzoek van Auris de specifieke kennis met betrekking tot de systemen en diensten die voor Auris worden beheerd c.q. geëxploiteerd, overdragen aan Auris of een door Auris aangewezen derde.
- 14.3 Indien de Overeenkomst eindigt, zal Leverancier op het eerste verzoek van Auris:
- a. aan Auris of aan een door Auris aangewezen derde een licentierecht verstrekken op programmatuur en tools waarvan de intellectuele eigendomsrechten berusten bij de Leverancier. Partijen stellen alsdan in een licentieovereenkomst de condities vast waaronder de licentie wordt verleend;
  - b. aan Auris of aan een door Auris aangewezen derde alle Apparatuur, Programmatuur, eventuele Broncodes en beschikbare Documentatie en Auris-Data overdragen welke eigendom zijn van de Leverancier en welke door partijen wordt aangemerkt als uitsluitend of hoofdzakelijk gebruikt om de diensten te verlenen aan Auris of van groot belang zijn voor de continuïteit van de bedrijfsprocessen van Auris een en ander voor zover door Auris voor deze apparatuur, programmatuur en documentatie is betaald.

- 14.4 Vergoeding voor de kosten van Apparatuur, Materialen, Programmatuur en beschikbare Documentatie zoals genoemd in de voorgaande leden zullen geschieden tegen boekwaarde ten tijde van beëindiging van de Overeenkomst. De boekwaarde wordt bepaald door de laagste van de twee waarden van de door Leverancier gedane investering minus de door Auris betaalde vergoedingen of de door Leverancier gedane investering minus het totaal aan afschrijvingen.
- 14.5 Indien tussen partijen verschil van mening zal bestaan over de eigendom van de Apparatuur, Materialen, Programmatuur en beschikbare Documentatie respectievelijk de intellectuele (eigendoms)rechten daarvan, wordt ervan uitgegaan dat dit eigendom bij Auris berust tenzij anders blijkt op grond van tegenbewijs te leveren door Leverancier.
- 14.6 Indien de Overeenkomst eindigt, zal Leverancier, op het eerste verzoek van Auris, zorgvuldig alle parametrisering van de systemen volledig gedocumenteerd in elektronische vorm dan wel in een nader overeengekomen vorm aan Auris en/of een door Auris aangewezen derde aanleveren. Leverancier is naast het hiervoor bepaalde gehouden haar informatie, kennis en ervaring over te dragen aan Auris of een door Auris aangewezen derde.
- 14.7 Naast het bepaalde in de vorige leden van dit artikel verplicht Leverancier zich op basis van de Leverancier-tarievenlijst zoals deze gold op het moment van beëindiging van de Overeenkomst gedurende zes (6) maanden na het einde van de Overeenkomst alle ondersteuning te bieden ten einde bij Auris of een door Auris aangewezen derde een soepele overdracht van de diensten te verwezenlijken.

## **15 Geheimhouding**

- 15.1 Partijen zullen geheimhouding betrachten met betrekking tot de van de andere partij ontvangen vertrouwelijke informatie, tekeningen en overige documenten. Het is partijen niet toegestaan deze informatie, tekeningen en documenten zonder voorafgaande goedkeuring van de andere partij aan een derde op enige wijze ter beschikking te stellen. Partijen zullen deze verplichting opleggen aan haar Personeel.
- 15.2 Partijen zullen de toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens in acht nemen.
- 15.3 Leverancier zal in publicaties of reclame-uitingen geen melding maken van de Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van Auris.

## **16 Aansprakelijkheid**

- 16.1 Leverancier is aansprakelijk voor schade, welke aan of door de geleverde Producten en/of Diensten ontstaat aan de zijde van Auris of haar afnemers ten gevolge van fouten of gebreken aan de geleverde Producten en/of Diensten.
- 16.2 De aansprakelijkheid van Leverancier strekt zich mede uit over schade ontstaan door overschrijding van de overeengekomen levertijd, schade aan Producten en/of Diensten van derden en bedrijfsschade die bij Auris of derden ontstaat ten gevolge van fouten of gebreken aan of de geleverde Producten en/of Diensten.
- 16.3 Gevolgschade waaronder gederfde omzet en winst is uitgesloten.
- 16.4 Auris zal niet aansprakelijk zijn voor enige schade door Leverancier geleden behalve bij opzet of grove schuld tenzij expliciet anders schriftelijk is overeengekomen.

## **17 Overmacht (niet toerekenbare tekortkomingen)**

- 17.1 In geval van (tijdelijke) overmacht wordt Auris (tijdelijk) ontslagen van haar verplichtingen uit de Overeenkomst. Indien de overmacht binnen drie weken niet opgehouden heeft te bestaan, heeft Auris het recht de Overeenkomst te ontbinden. In dit geval bestaat er geen recht van Leverancier op schadevergoeding.
- 17.2 Onder het begrip overmacht wordt niets anders of meer verstaan dan in het Burgerlijk Wetboek wordt bedoeld. In ieder geval wordt onder dit begrip niet verstaan het niet of niet tijdig nakomen door een derde van diens verplichtingen jegens Leverancier.

## **18 Overdracht van rechten en verplichtingen**

- 18.1 Partijen dragen uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen, niet zonder toestemming van de andere partij aan een derde over. Deze toestemming, waaraan voorwaarden kunnen worden verbonden, wordt niet zonder redelijke grond geweigerd.
- 18.2 Overdrachten in strijd met het bepaalde in het vorige lid zijn nietig.

## **19 Concurrentie en relatiebeding**

- 19.1 Het is Leverancier niet toegestaan om Personeel (van Auris) in de werksituatie of daarmee

samenhangende situatie te benaderen, dan wel te laten benaderen met als doelstelling te bevorderen dat zij werkzaamheden verrichten namens Leverancier, dit alles in de meest ruime zin van het woord. Mocht Personeel van Auris uit eigen beweging interesse tonen om werkzaamheden namens Leverancier te verrichten, dan is dit slechts toegestaan na schriftelijk toestemming van Auris.

19.2 Het is Personeel van Leverancier verboden om in de uren waarin zij voor Auris te werk zijn gesteld, werkzaamheden te verrichten, dan wel acquisitieactiviteiten te ondernemen, dan wel op andere wijze werkzaam te zijn anders dan voor Auris, dit alles in de meest ruime zin van het woord.

## **20 Ontbinding**

20.1 Auris is gerechtigd, indien Leverancier geheel of gedeeltelijk in gebreke blijft met het nakomen van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, hetzij de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten, hetzij de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zulks ter uitsluitende keuze van Auris. In beide gevallen is Auris gerechtigd om de door Auris geleden schade overeenkomstig artikel 12 aan Leverancier in rekening te brengen.

20.2 Partijen kunnen, naast de overige aan hen toekomende rechten, de Overeenkomst te allen tijde met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst en zonder schadeverplichting jegens de wederpartij geheel of gedeeltelijk ontbinden, indien Leverancier niet in staat is aan zijn opeisbare schulden te voldoen, surséance van betaling aanvraagt of zijn schuldeisers een akkoord aanbiedt, in staat van faillissement wordt verklaard, indien de wederpartij zijn bedrijfsactiviteiten dan wel een substantieel onderdeel daarvan staakt of indien beslag wordt gelegd terzake van substantiële schulden van de wederpartij en dat beslag tenminste een (1) maand wordt gehandhaafd.

20.3 Auris is gerechtigd indien interne strategische overwegingen daartoe aanleiding geven met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. In dat geval betaalt Auris aan Leverancier voor alle werkzaamheden verricht onder deze Overeenkomst tot en met het tijdstip van daadwerkelijke beëindiging alle kosten en uitgaven van apparatuur, materialen en diensten die zijn besteld of verworven in de uitvoering van deze Overeenkomst. Gederfde omzet of winst worden niet gecompenseerd

20.4 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding van de Overeenkomst bestaan. Tot deze verplichtingen behoren ondermeer: vrijwaring voor schending van intellectuele (eigendoms-) rechten, geheimhouding, geschillenbeslechting, toepasselijk recht en domiciliekeuze.

## **21 Toepasselijk recht en geschillen**

21.1 Op alle Overeenkomsten tot levering van Producten en/of Diensten en/of verrichten van diensten, alsmede op alle prijsaanvragen daarvan, is Nederlands recht van toepassing.

21.2 Geschillen tussen Auris en Leverancier zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement waar Auris is gevestigd, tenzij partijen alsnog arbitrage overeenkomen volgens de procedure van de NAI (Nederlands Arbitrage Instituut).

21.3 Een geschil is aanwezig indien één van de partijen zulks stelt met een duidelijke schriftelijke omschrijving van de geschilpunten en de redenen welke ten grondslag liggen aan het geschil.

21.4 Elke partij draagt van de dit artikel genoemde procedures haar eigen kosten.

## **HOOFDSTUK 2 ONTWIKKELING EN IMPLEMENTATIE VAN SYSTEMEN EN PROGRAMMATUUR**

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn van toepassing, indien Leverancier en Auris een overeenkomst ter zake van ontwikkeling en implementatie van Systemen en/of Programmatuur hebben

gesloten. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn aanvullend op het algemeen deel van de ICT inkoopvoorwaarden dat van toepassing is op de Overeenkomst.

## **22 Ontwikkeling van Programmatuur**

- 22.1 Partijen zullen in de Overeenkomst specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op basis van welke standaarden dit zal geschieden. Leverancier zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van door Auris te verstrekken gegevens.
- 22.2 Tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst, wordt de Programmatuur ontwikkeld op basis van door Auris geaccepteerde standaarden. Bij de keuze van te hanteren standaarden worden interoperabiliteit met Systemen in gebruik bij Auris, eenvoudig beheer en verlaging van kosten als uitgangspunt gebruikt.
- 22.3 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten, totdat Auris de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 22.4 Leverancier zal, indien zij verantwoordelijk is voor de inrichting van de testomgeving, voor de ontwikkeling van de programmatuur omgevingen inrichten voor het testen en ontwikkelen die logisch gescheiden zijn van de Productieomgeving.
- 22.5 Tenzij dit in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen, wordt de broncode van de specifiek voor Auris ontwikkelde programmatuur en bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie, onder de omstandigheden en voorwaarden als nader gedefinieerd in de Overeenkomst aan Auris afgeleverd.

## **23 Installatie van de programmatuur**

- 23.1 Installatie van de Programmatuur door Leverancier vindt slechts plaats indien dit in de Overeenkomst is overeengekomen.
- 23.2 Zodra naar de mening van beide partijen de installatie is voltooid, zal door partijen een bewijs van installatie worden opgesteld en ondertekend. Dit bewijs laat het bepaalde in artikel 24 onverlet.

## **24 Implementatie en beveiliging**

- 24.1 Implementatie van de Programmatuur door Leverancier in de daartoe aangegeven omgeving en/of apparatuur vindt slechts plaats, indien dit in de Overeenkomst is overeengekomen.
- 24.2 De implementatie vindt plaats op de in de Overeenkomst overeen te komen wijze. De implementatie zal ononderbroken met optimale inzet van het benodigde Personeel van Leverancier en Auris plaatsvinden en binnen een nader overeen te komen termijn na aflevering van de Programmatuur zijn voltooid.
- 24.3 Auris zal bij de implementatie medewerking verlenen, welke onder meer bestaat uit het ter beschikking stellen van materiële en personele capaciteit, als gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 24.4 Leverancier draagt er zorg voor dat bij de installatie en implementatie alle verplichtingen ter zake van beveiliging en privacy als bedoeld in de AVG waaronder mede begrepen de bescherming van persoonsgegevens en welke zijn beschreven in de beveiligingsrichtlijnen van Auris, in acht worden genomen. De kosten voor eventuele voorzieningen daartoe zijn begrepen in de prijs.
- 24.5 Ingeval van ter beschikkingstelling van Programmatuur en/of Data dan wel de retourlevering van door Auris ingebrachte Data door middel van Cloud computing of SAAS zal Leverancier steeds op de hoogte zijn van de plaats waar de Data zich bevinden. Voorts draagt Leverancier zorg voor adequate beveiliging zodanig dat ongeautoriseerde toegang door derden is uitgesloten en de integriteit van Data is gewaarborgd. Leverancier neemt hierbij in ieder geval de AVG in acht. Zodra naar de mening van beide partijen de implementatie is voltooid zal door partijen een bewijs van implementatie worden opgesteld en ondertekend. Dit bewijs laat het bepaalde in artikel 25 - voor zover van toepassing – en artikel 26 onverlet.

## **25 Acceptatie**

- 25.1 Indien een Acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, zullen partijen na Aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren Installatie of Implementatie is overeengekomen, na voltooiing van de Installatie respectievelijk Implementatie, overgaan tot het uitvoeren van de Acceptatietest. De testperiode zal in de Overeenkomst worden vastgelegd.
- 25.2 Partijen zullen in onderling overleg in de Overeenkomst procedures vaststellen ten aanzien van de werkwijze met betrekking tot het uitvoeren van de Acceptatietest van de Programmatuur.
- 25.3 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest blijkt dat de Programmatuur

- Fouten bevat die de voortgang van de Acceptatietest belemmeren, zal de testperiode onderbroken worden, totdat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 25.4 Direct nadat de Acceptatietest heeft plaatsgevonden, wordt door partijen een proces-verbaal opgemaakt en ondertekend. In het proces-verbaal zullen de Fouten die de Programmatuur vertoont, worden vastgelegd en voorts zal worden aangegeven of de Programmatuur door Auris is goedgekeurd, dan wel afgekeurd.
- 25.5 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties.
- 25.6 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Fouten bevat, zal Leverancier de gemelde Fouten binnen een redelijke termijn herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen in de Programmatuur aan te brengen, welke zij na herstel van de Fout(en) weer zal verwijderen. Indien Leverancier niet binnen redelijke termijn voldoet aan haar verplichting tot herstel van Fouten is het Auris, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd deze Fouten, na voorafgaande kennisgeving op kosten van Leverancier hetzij zelf hetzij door derden te doen verhelpen.
- 25.7 Indien de Programmatuur door Auris wordt goedgekeurd, zal de datum waarop de Acceptatieverklaring is ondertekend, gelden als de datum van acceptatie. Indien de Programmatuur in fasen is ontwikkeld, zal voorafgaand aan de acceptatie van de resultaten van de laatste fase een test van de volledige Programmatuur plaatsvinden, overeenkomstig het bepaalde in de leden 2 tot en met 6 van dit artikel.
- 25.8 De Programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- d. indien tussen partijen schriftelijk een Acceptatietest is overeengekomen: op de datum van ondertekening van de Acceptatieverklaring;
  - e. indien tussen partijen geen Acceptatietest is overeengekomen: door de ondertekening van de verklaring van Aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren Installatie of Implementatie is overeengekomen, bij de voltooiing van de Installatie overeenkomstig het bepaalde in artikel 23.2, respectievelijk de Implementatie overeenkomstig het bepaalde in artikel 24.5.
  - f. indien de Programmatuur daadwerkelijk door Auris in gebruik is genomen zonder dat een acceptatieverklaring is afgegeven.
- 25.9 Na acceptatie van de Programmatuur is Leverancier slechts gehouden tot herstel van Fouten in de Programmatuur, indien:
- a. Auris aanspraak kan maken op rechten uit de garantie overeenkomstig het bepaalde in artikel 26;
  - b. de Fouten bij correcte nakoming door Leverancier van overeengekomen onderhoudsverplichtingen niet zouden zijn opgetreden;
  - c. de Fouten binnen twaalf (12) maanden na Acceptatie worden geconstateerd en aangemeld bij Leverancier, welke Fouten bij de Acceptatietest van de Programmatuur verborgen waren en door Auris redelijkerwijs niet konden worden geconstateerd.

## **26 Garantie op de Programmatuur**

- 26.1 Gedurende een periode van drie (3) maanden na Aflevering, of, indien tussen partijen een Acceptatietest is overeengekomen, drie (3) maanden na acceptatie, zal Leverancier eventuele Fouten in de Programmatuur herstellen, indien deze binnen die periode door Auris bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier verplicht zich binnen een redelijke termijn na schriftelijke melding van de Fouten, die maatregelen te nemen die leiden tot herstel van de Fouten op kortst mogelijke termijn. Indien Leverancier niet binnen redelijke termijn voldoet aan haar verplichting tot herstel van Fouten is het Auris, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd deze Fouten, na voorafgaande kennisgeving op kosten van Leverancier hetzij zelf hetzij door derden te doen verhelpen.
- 26.2 Het herstel zal in de garantieperiode gratis worden uitgevoerd. Leverancier kan haar gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen, indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Auris of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken. Het recht op foutherstel vervalt indien Auris zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.
- 26.3 Leverancier garandeert dat de Programmatuur:
- a. voldoet aan de overeengekomen specificaties met betrekking tot functionaliteit, systeemeisen en performance als vastgelegd in de Overeenkomst;
  - b. ook bij Piekbelasting, de overeengekomen eigenschappen bevat, zoals vastgelegd in de Overeenkomst;
  - c. efficiënt, deugdelijk en onderling samenhangend is geschreven; en

- d. geschikt is voor gebruik op de in de Overeenkomst omschreven door Auris te gebruiken en door Leverancier expliciet goedgekeurde apparatuur en programmatuur.
- e. gedurende een periode van tenminste 5 (vijf) jaren na acceptatie kan worden onderhouden en beheerd door Leverancier.

## **27 Onderhoud**

- 27.1 Leverancier verplicht zich op eerste verzoek met Auris een onderhoudsovereenkomst ten aanzien van de Programmatuur te zullen sluiten voor de duur van 3(drie) jaren, gerekend vanaf de datum van acceptatie, conform de bepalingen van "Onderhoud en Beheer van Programmatuur" in deze ICT Inkoopvoorwaarden. Ingeval van SAAS maakt het onderhoud deel uit van de licentieovereenkomst
- 27.2 Indien tussen partijen geen onderhoudsovereenkomst wordt gesloten en Leverancier tijdens de garantieperiode werkzaamheden aan de Programmatuur heeft verricht, verplicht Leverancier zich om aan het einde van de garantieperiode op eerste verzoek van Auris een certificaat af te geven waaruit blijkt dat de Programmatuur tijdens de garantieperiode is onderhouden, tot welk tijdstip dit heeft plaatsgevonden en welke werkzaamheden werden uitgevoerd.

## **28 Documentatie**

- 28.1 Leverancier zal Auris voorzien van voldoende Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Programmatuur. Omvang en type van de Documentatie wordt vastgelegd in de Overeenkomst. De Documentatie dient zodanig te zijn, dat:
- a. deze een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Leverancier te leveren Programmatuur en de functies daarvan;
  - b. gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Programmatuur gebruik kunnen maken;
  - c. Onderhoud van de Programmatuur door derden kan plaatsvinden.
- 28.2 Leverancier zal ervoor zorgdragen dat de Documentatie zo spoedig mogelijk op haar kosten zal worden vervangen, gewijzigd of aangepast, indien op enig tijdstip tijdens het gebruik door Auris van de Programmatuur mocht blijken dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk of verouderd is. Na ommekomst van de garantieperiode van artikel 26 zullen deze wijzigingen en aanpassingen door Leverancier worden verricht tegen vergoeding van de daaraan verbonden kosten tenzij partijen een onderhoudsovereenkomst zijn aangegaan die zodanig herstel omvat.
- 28.3 Leverancier zal de Documentatie voor Auris beschikbaar stellen in "hard copy" en elektronische vorm.

## **29 Tarieven en Betaling**

- 29.1 Tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst zal de totale prijs voor de Programmatuur door Leverancier aan Auris volgens het volgende betalingschema worden gefactureerd:
- 10% bij aanvang van de Programmatuurontwikkeling;
  - 40% verdeeld over verschillende mijlpalen gedurende de ontwikkeling;
  - 50% bij Acceptatie van de Programmatuur.
- 29.2 Alle prijzen zijn vast tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst.

## **HOOFDSTUK 3 ONDERHOUD EN BEHEER VAN PROGRAMMATUUR**

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn van toepassing, indien Leverancier en AURIS een overeenkomst ter zake van Onderhoud en/of Beheer van Programmatuur hebben gesloten. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn aanvullend op het algemeen deel van de ICT inkoopvoorwaarden dat van toepassing is op de Overeenkomst.

## **30 Rechten en Verplichtingen van de leverancier**

- 30.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verplicht Leverancier zich Fouten in Programmatuur die door Auris bij Leverancier zijn gemeld, te verhelpen, alsmede het overige in de Overeenkomst overeengekomen Onderhoud te verrichten.
- 30.2 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verplicht Leverancier zich het in de Overeenkomst overeengekomen Beheer uit te voeren ter zake van de Programmatuur.
- 30.3 Leverancier draagt zorg voor voldoende behoud van kennis en ervaring om de werking van de Programmatuur te kunnen verzorgen voor de duur van de Overeenkomst.

- 30.4 Leverancier zal voor het Onderhoud en Beheer van Programmatuur omgevingen voor het testen en ontwikkelen inrichten die logisch gescheiden zijn van de productieomgeving.
- 30.5 Leverancier verklaart hierbij de intellectuele eigendomsrechten van derden welke berusten op de Programmatuur en Documentatie die middellijk dan wel onmiddellijk door Auris ter beschikking is of wordt gesteld aan Leverancier met het oog op beheer en exploitatie te respecteren en al het redelijkerwijs noodzakelijke te doen ten einde een mogelijke inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten door haar te voorkomen.

### **31 Rechten en Verplichtingen van Auris**

- 31.1 Op verzoek van Leverancier zal ter zake kundig Personeel van Auris voor raadpleging bij de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden aanwezig zijn. Auris heeft het recht bij alle ten behoeve van Auris uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

### **32 Onderhoud**

- 32.1 Het Onderhoud aan Programmatuur kan omvatten:

- a. Preventief Onderhoud;
- b. Correctief Onderhoud;
- c. Adaptief Onderhoud;

In de Overeenkomst zal worden vastgelegd welke vormen van Onderhoud voor een specifiek geval zijn overeengekomen en welke specifieke voorwaarden daarvoor gelden. De afspraken hierover worden nader uitgewerkt in een SLA.

- 32.2 In verband met Preventief Onderhoud gelden de volgende voorwaarden:

- a. Preventief Onderhoud wordt uitgevoerd conform de in de Overeenkomst opgenomen planning; wanneer AURIS dit verzoekt of wanneer Leverancier dit noodzakelijk acht, dan kan het Preventief Onderhoud worden uitgevoerd tijdens een Onderhouds-weekend;
- b. Auris zal door Leverancier minimaal 30 (dertig) dagen van tevoren worden geïnformeerd over het uitvoeren van Preventief Onderhoud, voor zover niet opgenomen in de sub a bedoelde planning;
- c. Indien het uitvoeren van Preventief Onderhoud leidt tot wijziging van de functionaliteit van componenten in de ICT-infrastructuur bij Auris, zal Leverancier hierover met Auris in overleg treden;
- d. Desgewenst kan Auris een Acceptatietest (laten) uitvoeren ter vaststelling van het juist functioneren van de Programmatuur na het uitvoeren van Preventief Onderhoud.
- e. Leverancier zal het Preventief Onderhoud in beginsel uitsluitend op de laatste Versie van de Programmatuur verrichten. In voorkomend geval kan de in gebruik zijnde Versie van de Programmatuur, of de Programmatuur als geheel bevroren worden, waarbij geaccepteerd wordt dat verdere uitbreiding van functionaliteit verder onmogelijk is. In dat geval zal Leverancier het Preventief Onderhoud blijven verrichten op de bevroren Versie van de Programmatuur.
- f. Leverancier verplicht zich de mogelijkheid de Programmatuur kwalitatief te verbeteren in voldoende mate te onderzoeken en zodra daartoe aanleiding is nieuwe Versies van de Programmatuur aan Auris beschikbaar te zullen stellen. Leverancier zal Auris zo vroeg mogelijk informeren over (de uitkomsten van onderzoek naar) nieuwe Versies, alsmede over de inhoud en gevolgen met betrekking tot de Programmatuur. Auris is niet verplicht nieuwe Versies te accepteren.

- 32.3 In verband met het verrichten van Correctief Onderhoud, worden Fouten door partijen gezamenlijk in categorieën onderverdeeld, als nader gespecificeerd de Overeenkomst.

- 32.4 Indien zich een Fout voordoet, zal Leverancier binnen de in de Overeenkomst per categorie overeengekomen reactietijden aanvangen met het Correctief Onderhoud en zal Leverancier de Fouten binnen de in de Overeenkomst aangegeven periode oplossen.

- 32.5 Leverancier is gerechtigd om Fouten in de Programmatuur te herstellen door middel van het verstrekken van een tijdelijke oplossing in de vorm van een omweg om de desbetreffende Fout te omzeilen. Indien partijen overeenkomen dat een Fout niet anders kan worden verholpen, is Leverancier gerechtigd om een probleem vermijdende restrictie in de Programmatuur aan te brengen. Deze restrictie zal de functies die in de Programmatuur zijn vastgelegd zo min mogelijk aantasten. Indien Auris enige verminderde functionaliteit onaanvaardbaar vindt, is Auris gerechtigd een onafhankelijk onderzoek in te laten stellen. Leverancier zal aan dit onderzoek volledige medewerking verlenen. De door de onafhankelijk onderzoeker te declareren kosten komen voor

rekening van Auris, maar zullen, indien de resultaten van het onderzoek zulks rechtvaardigen, verhaald worden op Leverancier.

- 32.6 Met betrekking tot het Adaptief Onderhoud is Leverancier verplicht, indien de Apparatuur, Systeemprogrammatuur of ICT-infrastructuur in combinatie waarmee de Programmatuur functioneert, wordt gewijzigd, de Programmatuur op de kortst mogelijke termijn aan te passen voor gebruik op de gewijzigde apparatuur, Systeemprogrammatuur of ICT-infrastructuur, op kosten van Auris.
- 32.7 Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder Onderhoud, tenzij vastgesteld kan worden dat bedoelde vermindering of verlies van gegevens een direct gevolg is van grove nalatigheid of opzet van Personeel van Leverancier.
- 32.8 De verplichting tot Onderhoud vervalt indien en voor zover Leverancier aantoont dat een Fout is ontstaan doordat:
- Auris de Programmatuur onoordeelkundig heeft gebruikt;
  - Auris zonder toestemming van Leverancier wijzigingen in de Programmatuur heeft aangebracht, tenzij Auris aantoont dat de Fout niet door de wijzigingen is ontstaan c.q. ook zonder de wijzigingen zou zijn ontstaan;
  - fouten te wijten zijn aan Auris of aan koppeling met c.q. gebruikmaking van niet door Leverancier geleverde of geadviseerde programmatuur, apparatuur of materialen;
  - werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van Fouten welke voortvloeien uit bovenstaande uitsluitingen, behoren niet tot de verplichtingen van Leverancier en zullen door Leverancier apart in rekening worden gebracht tegen de tarieven van de dan geldende Leverancier-tarievenlijst.

### **33 Melding Fouten**

- 33.1 Auris zal onmiddellijk na het optreden van een Fout in de Programmatuur de leverancier daarvan in kennis stellen op de in de Overeenkomst overeengekomen wijze, waaronder mede begrepen middels fax, e-mail of telefoon, op de in de Overeenkomst gespecificeerde nummers en/of adressen.

### **34 Plaats uitvoering Onderhoud**

- 34.1 Het Onderhoud aan Programmatuur wordt in beginsel bij Leverancier verricht, tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst. Werkzaamheden die redelijkerwijs niet bij Leverancier kunnen worden verricht, vinden bij Auris plaats.
- 34.2 Onderhoud kan, indien daartegen uit beveiligingsoogpunt geen bezwaar tegen bestaat, plaatsvinden door middel van remote diagnose. Leverancier zal per geval beoordelen of dit mogelijk is en kan de daarvoor vereiste apparatuur en communicatiefaciliteiten beschikbaar stellen, indien dit is overeengekomen in de Overeenkomst. Leverancier zal alle veiligheidsmaatregelen nemen ter voorkoming van virusbesmetting van Apparatuur en/of Programmatuur van Auris, illegaal gebruik van de Verbinding en de verder in de Overeenkomst vastgelegde voorwaarden voor remote diagnose nakomen.

### **35 Tijdstippen uitvoering Onderhoud**

- 35.1 In de Overeenkomst zal worden vastgelegd op welke tijdstippen het overeengekomen Onderhoud zal worden verricht.

### **36 Levering en Implementatie**

- 36.1 Leverancier zal op verzoek van Auris de Programmatuur als geleverd onder de onderhoudsverplichting implementeren.

### **37 Acceptatie door Leverancier**

- 37.1 Leverancier is gerechtigd de Apparatuur, Systeemprogrammatuur, Netwerk, Documentatie welke in het kader van de Overeenkomst aan Leverancier ter beschikking wordt gesteld door Auris of een derde te onderwerpen aan een Acceptatietest. De Acceptatietest, de bijbehorende tijdsplanning en de acceptatiecriteria worden door Leverancier aangeleverd en opgenomen in de Overeenkomst.
- 37.2 Auris zal op basis van de Acceptatietest met inachtneming van het bepaalde in de Overeenkomst de belemmeringen wegnemen die een acceptatie in de weg staan.

### **38 Acceptatie door Auris**

- 38.1 Auris is gerechtigd het resultaat van de door Leverancier verrichte werkzaamheden aan een

Acceptatietest te onderwerpen. Fouten die Auris op basis van een dergelijke test vaststelt, zullen door Leverancier binnen de overeengekomen periodes en voor het overige op de kortst mogelijke termijn worden verholpen.

### **39 Garantie**

39.1 Gedurende 6 (zes) maanden na acceptatie van een nieuwe Versie kan Auris de in artikel 26 omschreven garantierechten inroepen.

### **40 Programmatuur van toeleverancier**

40.1 Indien en voor zover Leverancier programmatuur van derden aan Auris ter beschikking stelt, zijn partijen in beginsel gehouden het releasebeleid van deze derden te volgen.

40.2 Indien getwijfeld kan worden aan de doelmatigheid van implementatie van een nieuwe Versie van derden, zal implementatie ervan eerst plaatsvinden na overleg en met instemming van beide partijen. In voorkomend geval kan de in gebruik zijnde Versie, of de programmatuur als geheel bevroren worden, waarbij geaccepteerd wordt dat verdere uitbreiding van functionaliteit onmogelijk is.

### **41 Wijzigen Documentatie**

41.1 Leverancier zal ervoor zorgdragen dat de door haar te onderhouden Documentatie zo spoedig mogelijk op haar kosten zal worden vervangen, gewijzigd of aangepast, indien op enig tijdstip tijdens het gebruik gedurende de onderhoudsperiode door Auris van de Programmatuur mocht blijken dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk of verouderd is

### **42 Beheer**

42.1 Het Beheer van Programmatuur kan omvatten:

- a. Applicatie Beheer;
- b. Functioneel Beheer;
- c. Technisch Beheer.

In de Overeenkomst zal worden vastgelegd welke vormen van Beheer voor een specifiek geval zijn overeengekomen en welke specifieke voorwaarden daarvoor gelden.

## **HOOFDSTUK 4      DETACHERING**

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn van toepassing op de tijdelijke tewerkstelling ("detachering") van Personeel van Leverancier op locatie bij Auris, waarbij de werkzaamheden worden uitgevoerd onder directe leiding en toezicht van Auris. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn aanvullend op het algemeen deel van de ICT -inkoopvoorwaarden dat van toepassing is op de Overeenkomst.

### **43 Uitvoering**

43.1 Leverancier garandeert dat hij over de benodigde vergunningen beschikt om personeel ter detacheren bij Auris. Op het eerste verzoek verstrekt Leverancier aan Auris inzage in de vergunning.

43.2 In de Overeenkomst worden met betrekking tot (een) detachering(sopdracht) de volgende specificaties opgenomen:

- a. de periode waarvoor het Personeel van Leverancier gedurende Werkdagen bij Auris wordt gedetacheerd;
- b. voor zover van toepassing, de dagen waarop Personeel van Leverancier niet wordt ingezet bij Auris;
- c. de door het Personeel van Leverancier te verrichten werkzaamheden;
- d. de locatie waar deze werkzaamheden (overwegend) worden verricht;
- e. de kwalificaties waaraan het Personeel van Leverancier dat wordt ingezet, dient te voldoen.

43.3 Eventuele verlopen van Personeel van Leverancier worden in overleg met Auris opgenomen, evenals dagdelen waarop het gedetacheerde Personeel deelneemt aan door Leverancier noodzakelijk geachte activiteiten, waaronder onder meer begrepen werkoverleg en opleiding.

43.4 Gedurende de periode dat Personeel van Leverancier niet in staat is ten behoeve van Auris de overeengekomen werkzaamheden te verrichten, bijvoorbeeld ten gevolge van arbeidsongeschiktheid, ziekte of beëindiging van de arbeidsrelatie met Leverancier, is Leverancier

gehouden zo spoedig mogelijk een andere medewerker aan Auris ter beschikking te stellen met tenminste dezelfde kennis- en opleidingsniveau, ervaring en vaardigheden.

#### **44 Tarieven en betaling**

- 44.1 Leverancier blijft te allen tijde aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en (sociale) premies voor de door Auris ingeleende arbeidskrachten. Mocht Auris onverhoopt aansprakelijk worden gesteld voor afdracht van belastingen en (sociale) premies, dan zal Leverancier Auris ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten vrijwaren.
- 44.2 Leverancier verplicht zich om Auris op diens verzoek een accountantsverklaring te verstrekken waaruit blijkt dat de door Leverancier c.q. door haar voor de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden over het voorafgaande jaar verschuldigde (sociale) premies, loonbelasting en/of omzetbelasting voor de ter uitvoering van de Overeenkomst door haar ingeschakelde personen, ook daadwerkelijk aan de Belastingdienst, respectievelijk het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) dan wel de rechtsopvolger van deze uitvoeringsinstelling, is voldaan.

#### **45 Intellectuele eigendomsrechten**

- 45.1 Alle intellectuele eigendomsrechten welke ontstaan als gevolg van de uitvoering van een detacheringopdracht door de ingeleende arbeidskracht berusten bij Auris. Voor zover enig (intellectueel) eigendomsrecht met betrekking tot de in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde programmatuur bij Leverancier of de door haar ingezette arbeidskracht mocht berusten, of als gevolg van de uitvoering van de aan haar opgedragen werkzaamheden nog bij Leverancier of de door haar ingezette arbeidskracht zullen gaan berusten, worden hierbij, bij voorbaat, overgedragen aan Auris.
- 45.2 Niet bij voorbaat overdraagbare rechten zullen op eerste verzoek alsnog worden overgedragen.
- 45.3 Voor zover deze rechten niet overdraagbaar zouden zijn, komen partijen overeen dat Leverancier en de door haar ingezette arbeidskracht een onherroepelijk, onbeperkt en overdraagbaar gebruiksrecht aan Auris verlenen.

## **HOOFDSTUK 5            WERKPLEKDIENTEN**

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Leverancier aan Auris Werkplekdiensten levert. In dat kader draagt Leverancier zorg voor het leveren van uniforme ICT-producten en diensten voor gebruik op de werkplek. Daarbij is sprake van het ter beschikking stellen van standaard programmatuur en apparatuur, waaraan optioneel componenten kunnen worden toegevoegd, alsmede de ontwikkeling, instandhouding en het Beheer daarvan. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn aanvullend op het algemeen deel van de ICT-inkoopvoorwaarden dat van toepassing is op de Overeenkomst.

#### **46 Werkplekdiensten**

- 46.1 De door Leverancier te leveren Werkplekdiensten zullen nader worden gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 46.2 Leverancier zal in combinatie met de Werkplekdiensten gebruikersondersteuning verlenen, zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst, ten aanzien van problemen die gebruikers kunnen ondervinden bij het gebruik van de betreffende Werkplekdiensten.
- 46.3 De door Leverancier te leveren Werkplekdiensten zijn niet gebonden aan enig eigendom van netwerk, apparatuur of programmatuur.

#### **47 Beveiliging**

- 47.1 Leverancier zal ter zake van de Werkplekdiensten een adequaat basis beveiligingsniveau waarborgen.

#### **48 Acceptatie**

- 48.1 Auris is gerechtigd het resultaat van de door Leverancier verrichte werkzaamheden in het kader van Werkplekdiensten aan een Acceptatietest te onderwerpen. Fouten die Auris op basis van een dergelijke test vaststelt, zullen door Leverancier binnen de overeengekomen periodes en voor het overige op kortst mogelijk termijn worden verholpen. Artikel 25 is van overeenkomstige

toepassing.

## **HOOFDSTUK 6 BEHEER EN EXPLOITATIE VAN ICT-INFRASTRUCTUUR**

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Leverancier diensten op het gebied van Beheer en Exploitatie van ICT-infrastructuur aan Auris levert, waaronder mede begrepen diensten op het gebied van het verwerken van gegevens met behulp van door Leverancier beheerde Systemen. De bepalingen in dit hoofdstuk zijn aanvullend op het algemeen deel van de ICT-inkoopvoorwaarden dat van toepassing is op de Overeenkomst.

### **49 Beheer**

49.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal Leverancier Beheer uitvoeren ten aanzien van de in de Overeenkomst vastgelegde ICT-infrastructuur, met inachtneming van het bepaalde in deze ICT-inkoopvoorwaarden en de Overeenkomst. Leverancier zal het Beheer met zorg verrichten overeenkomstig de met Auris in de Overeenkomst vastgelegde processen en afspraken.

49.2 Het Beheer van ICT-infrastructuur kan omvatten:

- a. Applicatie Beheer;
- b. Functioneel Beheer;
- c. Technisch Beheer.

In de Overeenkomst zal worden vastgelegd welke vormen van Beheer voor een specifiek geval zijn overeengekomen en welke specifieke voorwaarden daarvoor gelden.

### **50 Plaats Beheer**

50.1 Het Beheer wordt in beginsel bij Leverancier verricht, tenzij partijen in de Overeenkomst zijn overeengekomen dat het Beheer zal worden verricht op een locatie van Auris.

50.2 Indien sprake is van Beheer van ICT-infrastructuur op een locatie van Auris, dan kan, indien daartegen uit beveiligingsoogpunt geen bezwaar tegen bestaat, Beheer plaatsvinden door middel van remote diagnose. Leverancier zal per geval beoordelen of dit mogelijk is en kan de daarvoor vereiste apparatuur en communicatiefaciliteiten beschikbaar stellen, indien dit is overeengekomen in de Overeenkomst. Leverancier zal alle veiligheidsmaatregelen nemen ter voorkoming van virusbesmetting van Apparatuur en/of Programmatuur van Auris, illegaal gebruik van de Verbinding en de verder in de Overeenkomst vastgelegde voorwaarden voor remote diagnose nakomen.

50.3 Indien overeengekomen in de Overeenkomst zal Leverancier, indien de ICT-infrastructuur of een deel daarvan gedurende een substantiële aaneengesloten periode niet kan worden gebruikt en partijen een schriftelijke beslissing tot uitwijk hebben genomen, een adequate uitwijkmogelijkheid aanbieden.

50.4 De beslissing tot uitwijk wordt gezamenlijk genomen, tenzij het niet mogelijk blijkt deze beslissing binnen 24 (vierentwintig) uur na het tijdstip waarop één van partijen een verzoek heeft gedaan, te nemen. In dat geval zal Leverancier de beslissing tot uitwijk zelfstandig nemen.

50.5 De uitwijkmogelijkheid zal Auris gelijkwaardige faciliteiten bieden op voor Auris aanvaardbare tijdstippen en plaatsen. Het beschikbaar stellen van de ICT-infrastructuur aan onderdelen van Auris vanaf de uitwijklocatie, gebeurt alleen na schriftelijk akkoord van Auris.

50.6 Leverancier zal bevorderen dat de in de Overeenkomst gemaakte afspraken ten aanzien van Beheer ook zoveel mogelijk worden nagekomen ingeval van uitwijk. Partijen zullen in de Overeenkomst aanvullende afspraken met betrekking tot uitwijk vastleggen, zoals met betrekking tot dataverlies en achterstand in actualiteit.

### **51 Tijdstippen Beheer**

51.1 In de Overeenkomst zal worden vastgelegd op welke tijdstippen het te beheren Systeem beschikbaar is.

51.2 Wanneer Auris dit verzoekt of wanneer Leverancier dit noodzakelijk acht, kan het Beheer worden uitgevoerd tijdens een Onderhoudsweekend. Leverancier zal Auris daarvan uiterlijk dertig (30) dagen voor aanvang van een Onderhoudsweekend schriftelijk op de hoogte stellen.

### **52 Licentiebeheer**

52.1 Leverancier draagt er zorg voor dat zij over de benodigde licenties ter zake van de door haar aan Auris ter beschikking gestelde Systemen beschikt om het Beheer te kunnen uitvoeren en Auris

gebruik te mogen laten maken van die Systemen. Auris draagt er zorg voor dat zij over de benodigde licenties beschikt ter zake van de Systemen die zij in Beheer geeft aan Leverancier, zodat Leverancier het overeengekomen Beheer ten aanzien daarvan mag uitvoeren.

52.2 Leverancier zal de in de Overeenkomst vastgestelde licenties zoals omschreven in lid 1 van dit artikel registeren.

### **53 Exploitatie**

53.1 Alle door Leverancier te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de in de Overeenkomst vastgelegde voorwaarden door Auris worden geprepareerd en aangeleverd.

53.2 Auris staat ervoor in dat alle door hem aan Leverancier ter uitvoering van de gegevensverwerking ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier.

53.3 Leverancier zal ervoor zorgdragen dat de door haar bij de uitvoering van de gegevensverwerking gebruikte programmatuur, voor zover mogelijk, wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Voor zover verzocht zal Leverancier tegen de bij haar gebruikelijke tarieven Auris adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor Auris.

53.4 Leverancier zal een kopie van de door haar ter verwerking aangeboden gegevens op de in de Overeenkomst vastgestelde wijze en voor de in de Overeenkomst vastgestelde bewaarperiode in bewaring houden en na ommekomst van de in de Overeenkomst vastgestelde periode vernietigen.

53.5 In de Overeenkomst zal een omschrijving van en de voorwaarden voor het verlenen van aanvullende diensten in het kader van Exploitatie worden vastgelegd, zoals het verwerken van incidentele productieopdrachten, schijfopslag, print en repro werkzaamheden, productie, autorisaties, directory services, webhosting en DIS-diensten.

### **54 Telecommunicatie**

54.1 Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal Leverancier Auris toegangs- of identificatiecodes toewijzen. Auris zal de toegangscode vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.

### **55 Beveiliging**

55.1 Indien Leverancier Exploitatie en/of Beheer levert aan derden, dan dient daarvoor een omgeving te worden gecreëerd die logisch is gescheiden van de door of ten behoeve van Auris gehanteerde omgeving.

### **56 Helpdesk**

56.1 Leverancier zal gedurende de in de Overeenkomst(en) vastgestelde tijdstippen een helpdesk ter beschikking stellen voor het verlenen van telefonische assistentie aan Auris in het kader van door Auris geconstateerde onregelmatigheden ter zake van het Beheer. Na het indienen van een verzoek om telefonische assistentie, zal Leverancier zo spoedig mogelijk contact tot stand brengen tussen een specialist en degene die namens Auris het verzoek om assistentie heeft ingediend. In de Overeenkomst zal onder meer de periode worden vastgelegd waarbinnen Leverancier zal reageren op een verzoek om telefonische assistentie en op hoeveel uren telefonische assistentie per maand Auris recht heeft.

### **57 Onderhoud van Apparatuur**

57.1 In het kader van Beheer en Exploitatie zal Leverancier het in de Overeenkomst vastgestelde Onderhoud aan Apparatuur verrichten.

57.2 Het Onderhoud aan Apparatuur kan omvatten:

- a. Preventief Onderhoud;
- b. Correctief Onderhoud.

In de Overeenkomst wordt vastgelegd welke vormen van Onderhoud voor een specifiek geval zijn overeengekomen en welke specifieke voorwaarden daarvoor gelden.

57.3 Auris zal, onmiddellijk na het optreden van een Fout in de Apparatuur, Leverancier daarvan in kennis stellen overeenkomstig artikel 58, door middel van een door een ter zake kundige werknemer van Auris opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden Fout. Auris is gehouden het Personeel van Leverancier toegang te verschaffen tot de plaats van de Apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen. Leverancier draagt er zorg voor dat de ter plaatse geldende toegangsregelingen worden nageleefd.

- 57.4 Leverancier is gerechtigd om Fouten in Apparatuur te herstellen door middel van het verstrekken van een tijdelijke oplossing in de vorm van een omweg om de desbetreffende Fout te omzeilen. Indien partijen overeenkomen dat een Fout niet anders kan worden verholpen, is Leverancier gerechtigd om een probleem vermijdende restrictie in de Apparatuur aan te brengen. Deze restrictie zal de functies die in de Apparatuur zijn vastgelegd zo min mogelijk aantasten. Indien Auris de verminderde functionaliteit onaanvaardbaar vindt, is Auris gerechtigd een onafhankelijk onderzoek in te laten stellen. Leverancier zal aan dit onderzoek volledige medewerking verlenen. De door de onafhankelijk onderzoeker te declareren kosten komen ten laste van Auris, maar kunnen, indien de resultaten van het onderzoek zulks rechtvaardigen, verhaald worden op Leverancier.
- 57.5 Indien het voor het verrichten van het Onderhoud noodzakelijk is dat Leverancier de Apparatuur met eigen apparatuur verbindt, dan wel eigen programmatuur op de Apparatuur implementeert met het oogmerk storingen op te sporen respectievelijk gedragingen van de Apparatuur vast te leggen, zal Auris dit gedogen. Leverancier zal Auris vooraf informeren over de consequenties van het gebruik van de hiervoor bedoelde middelen voor Auris. Zo mogelijk zal Leverancier Auris in de gelegenheid stellen gegevens geheel of gedeeltelijk uit de Apparatuur of het systeem waar de Apparatuur deel van uitmaakt te verwijderen c.q. te beschermen.
- 57.6 Auris is bevoegd niet door Leverancier geleverde apparatuur aan te sluiten.
- 57.7 De vervanging van onderdelen van de Apparatuur geschiedt, indien dit naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is, om Fouten te herstellen of te voorkomen.
- 57.8 In de onderhoudsprijs voor Apparatuur zijn niet begrepen:
- het vervangen van verbruiksartikelen, zoals onder andere magnetische opslagmedia en inktlinten;
  - Fouten als gevolg van het verplaatsen van de Apparatuur zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier;
  - de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van Fouten die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Leverancier of diens hulppersonen;
  - modificaties aan Apparatuur.

Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van Fouten welke voortvloeien uit bovenstaande uitsluitingen, behoren niet tot de verplichtingen van Leverancier en zullen door Leverancier apart in rekening worden gebracht tegen de dan geldende leverancierstarieven.

## **58 Melding Fouten**

- 58.1 Auris zal onmiddellijk na het optreden van een Fout aan de Apparatuur Leverancier daarvan in kennis stellen op de in de Overeenkomst overeengekomen wijze, waaronder mede begrepen middels een fax, e-mail of telefoon, op de in de Overeenkomst gespecificeerde nummers en/of adressen.

## **59 Plaats uitvoering Onderhoud**

- 59.1 Het Onderhoud aan de Apparatuur wordt in beginsel verricht op de in de Overeenkomst aangegeven locatie waar de Apparatuur zich bevindt.
- 59.2 Het Onderhoud aan de Apparatuur kan, indien daartegen uit beveiligingsoogpunt geen bezwaar bestaat, plaatsvinden door middel van remote diagnose. Leverancier zal per geval beoordelen of dit mogelijk is en kan de daarvoor vereiste apparatuur en communicatiefaciliteiten beschikbaar stellen, indien dit is overeengekomen in de Overeenkomst. Leverancier zal alle veiligheidsmaatregelen nemen ter voorkoming van virusbesmetting van Apparatuur en/of Programmatuur van AURIS, illegaal gebruik van de Verbinding en de verder in de Overeenkomst vastgelegde voorwaarden voor remote diagnose nakomen.

## **60 Levering en Installatie**

- 60.1 Leverancier zal op verzoek van Auris de Apparatuur als geleverd onder de onderhoudsverplichting Installeren.
- 60.2 De kosten van Installatie komen voor rekening van Auris.
- 60.3 Zodra naar de mening van beide partijen de Installatie is voltooid, zal door partijen een bewijs van Installatie worden opgesteld en ondertekend.

## **61 Garantie**

- 61.1 Indien onvolkomenheden in de resultaten van de gegevensverwerking een direct gevolg zijn van Producten, Programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor

Leverancier uit hoofde van de Overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Leverancier de gegevensverwerking herhalen, teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits de voor het herhalen van de gegevensverwerking benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en Auris de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één (1) maand na ontvangst van de resultaten, schriftelijk aan Leverancier kenbaar maakt. De herhaling zal gratis worden uitgevoerd

61.2 Leverancier garandeert voor de duur van de Overeenkomst dat:

- a. zij bevoegd en in staat is en blijft om de Systemen ter beschikking te stellen;
- b. de ter beschikking gestelde Systemen ook bij Piekbelasting in staat zijn om de gegevens op de overeengekomen wijze en met inachtneming van de overeengekomen afspraken, te verwerken;
- c. de verschillende fasen van de gegevensverwerking reproduceerbaar zullen zijn op de wijze zoals vastgelegd in de Overeenkomst.

#### **NETWERKDIENTEN**

De in dit hoofdstuk 4 vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Leverancier Netwerkdiensten aan Auris levert, waaronder onder meer wordt begrepen aanleg, Beheer en Exploitatie van Netwerken en daaraan gerelateerde diensten.