



Dienstverleningsovereenkomst

De ondergetekenden,

Gemeente Leidschendam-Voorburg, gevestigd aan de Koningin Wilhelminalaan 2, 2264 BM te Leidschendam, KvK-nummer 27370940, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de Directeur bedrijfsvoering, [eigenaam], hierna te noemen Opdrachtgever

en

[naam Leverancier], gevestigd te [vestigingsplaats], aan de [adres], postcode [postcode], KvK-nummer [nummer], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de [functie], [eigenaam], hierna te noemen: Leverancier,

gezamenlijk te noemen: Partijen, ieder apart: Partij

Overwegende dat:

- Opdrachtgever op basis van de Europese aanbesteding met TenderNed referentie xxxxxx een Inschrijving heeft gevraagd in het kader van de ICT Prestatie;
- Leverancier daartoe op 13 mei 2026 een Inschrijving heeft ingediend;
- Opdrachtgever de uitvoering van de onderhavige ICT Prestatie aan Leverancier heeft gegund;
- Partijen hun contractuele relatie voor onbepaalde tijd wensen te regelen, waarbij Opdrachtgever onder voorbehoud van verzuim een periode van vier jaar garandeert;

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

i

Inhoud

1.	Onderwerp	3
2.	Vertegenwoordiging en overleg	5
3.	Vertraging, niet toerekenbare tekortkoming en schuldeisersverzuim	5
4.	Aanvang werkzaamheden; duur van de Dienstverleningsovereenkomst	6
5.	Wijzigingen van deze Dienstverleningsovereenkomst	7
6.	Verplichtingen van Leverancier	7
7.	Onderhoud	9
8.	Eisen ten aanzien van de outillage en dienstverlening; controlerecht	10
9.	Prijzen en tarieven	11
10.	Betaling	12
11.	(Intellectuele) eigendomsrechten	13
12.	Overdracht rechten en verplichtingen; onderaanneming	14
13.	Geschillen en toepasselijk recht	14
14.	Verwerkersovereenkomst	14
15.	Algemeen	14
Bijlage A	Begrippen	16
Bijlage B:	Nota van Inlichtingen inzake het Beschrijvend Document	17
Bijlage C:	Inkoopvoorwaarden GIBIT2025	17
Bijlage D:	Beschrijvend Document	18
Bijlage E:	Dossier Financiële Afspraken	18
Bijlage F:	Service Level Agreement	19
Bijlage G:	Inschrijving Leverancier	19
Bijlage H:	Wijzigingsprocedure	19

1. ONDERWERP

- 1.1 In deze Dienstverleningsovereenkomst en de in artikel 1.5 genoemde Bijlagen worden begrippen met een hoofdletter aangeduid. Deze begrippen zijn in Bijlage A gedefinieerd. Voor zover niet opgenomen in Bijlage A gelden tevens de begrippen in het Beschrijvend Document (Bijlage D) en Inkoopvoorwaarden GIBIT2025.
- 1.2 Opdrachtgever verleent hierbij de opdracht tot uitvoering van de ICT Prestatie aan Leverancier met inachtneming van het bepaalde in deze Dienstverleningsovereenkomst, welke opdracht Leverancier hierbij aanvaardt. Leverancier neemt na (deel)Acceptatie een aanvang met de beheerdienstverlening te zake van de eHRM-Oplossing op basis van de Service Level Agreement. Als tegenprestatie betaalt Opdrachtgever de overeengekomen Vergoeding(en) zoals vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken.
- 1.3 Leverancier zal alle gegevens, zoals URL's en inloggegevens, aan Opdrachtgever ter beschikking stellen die noodzakelijk zijn om daadwerkelijk gebruik te kunnen maken van de eHRM-Oplossing.
- 1.4 Indien voor gebruik van de eHRM-Oplossing een webbrowser is vereist, dan dient de eHRM-Oplossing correct te functioneren in de (i) meest recente en (ii) nog ondersteunde versie van alle gangbare browsers (als Chrome, Edge, Firefox en Safari) zonder dat daarbij nadere plug-ins zijn vereist of andere eisen aan het Applicatielandschap worden gesteld.
- 1.5 Leverancier richt de eHRM-Oplossing zodanig in dat incidenten bij andere klanten van Leverancier geen nadelige invloed (kunnen) hebben op de eHRM-Oplossing.
- 1.6 Leverancier is niet gerechtigd de dienstverlening op te schorten, behalve voor zover voortzetting redelijkerwijs niet geveerd kan worden. De enkele eenmalige niet-betaling rechtvaardigt dit niet.
- 1.7 De navolgende bescheiden maken deel uit van de Dienstverleningsovereenkomst waardoor de bepalingen van toepassing zijn op deze Dienstverleningsovereenkomst. De bepalingen van hoger in rangorde geplaatste documenten in onderstaande opsomming prevaleren bij tegenstrijdigheid boven de bepalingen van lager in rangorde geplaatste documenten, tenzij door Partijen in de c.q. een betreffend(e) lager in rangorde geplaatst(e) document(en) uitdrukkelijk wordt aangegeven op welke punten er sprake is van een bewuste afwijking van een hoger in rangorde geplaatst document. Bij het ontbreken van een uitdrukkelijke verwijzing (dus bij tegenstrijdigheid) prevaleren derhalve de bepalingen van de documenten in de aangegeven volgorde van rangorde.
- 1 Het lichaam van deze Dienstverleningsovereenkomst: overwegingen en artikel 1 tot en met 21;
 - 2 Begrippen (Bijlage A);
 - 3 de Nota van Inlichtingen inzake het Beschrijvend Document, versie 2, d.d. 1 mei 2026 (Bijlage B);
 - 4 De Inkoopvoorwaarden GIBIT2025 (Bijlage C) waarbij de volgende aanpassingen van toepassing zijn:
- de artikelen 21.4, 21.5 en 21.6 worden buiten toepassing verklaard;

- artikel 19.4 wordt buiten toepassing verklaard:
- 5 het Beschrijvend Document van Opdrachtgever, versie xxxx van [datum] (Bijlage D);
 - 6 het Dossier Financiële Afspraken (Bijlage E);
 - 7 Vastgestelde Service Level Agreement (Bijlage F);
 - 8 de door Leverancier in het kader van de Europese Aanbesteding uitgebrachte Inschrijving, met inbegrip van alle bijbehorende bijlagen van 13 mei 2026 (Bijlage G);
 - 9 Wijzigingsprocedure (Bijlage H).
- 1.8 Alle tijdens de verificatiefase uitgewisselde informatie, blijkens de tussen Partijen afgestemde aanvullende documenten en updates van nader genoemde onderdelen van de Inschrijving, zoals benoemd in Bijlage G (Inschrijving), vormen een aanvulling op de Inschrijving, op de wijze als verwoord in Bijlage G.
- 1.9 Indien de Leverancier (gedeeltelijk) gebruik maakt van software van derden, dan zullen de bepalingen van derden van toepassing zijn op de wijze als bepaald in artikel 23 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2025 (Derdenprogrammatuur).
- 1.10 Partijen hebben voor de duur van de Dienstverleningsovereenkomst tarieven vastgesteld (als basis) voor een aantal te onderscheiden categorieën diensten. Deze categorieën en de daarbij afgesproken tarieven zijn in Bijlage E (DFA) vastgelegd.
- 1.11 Leverancier is verplicht (het overeengekomen deel van) de eHRM-Oplossing conform de planning als verwoord in het Transitieplan op de overeengekomen datum bij Opdrachtgever op te leveren.
- 1.12 (het overeengekomen deel van) De eHRM-Oplossing zal door Opdrachtgever worden onderworpen aan de acceptatieprocedure als beschreven in artikel 9 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2025 (Acceptatie). De kosten van de goedkeuringsprocedure die samenhangen met de medewerking van Leverancier zijn bij de door Leverancier begrote vergoeding inbegrepen. Opdrachtgever kan de uitvoering van de goedkeuringsprocedure en de verslaglegging hierover opdragen voor zijn rekening aan een van Leverancier onafhankelijke auditor. Indien de conclusie van de eindrapportage leidt tot afwijzing van het (overeengekomen deel van) de eHRM-Oplossing is Leverancier al dan niet na wijziging van (het overeengekomen deel van) de eHRM-Oplossing gerechtigd second opinion te vragen van een onafhankelijke derde partij. De kosten van deze second opinion komen voor rekening van Leverancier, tenzij op basis van deze second opinion blijkt dat het (overeengekomen deel van) de eHRM-Oplossing ten onrechte door Opdrachtgever is afgewezen.
- 1.13 Partijen zullen voldoende gekwalificeerd Personeel beschikbaar (doen) houden om deze Dienstverleningsovereenkomst te kunnen uitvoeren. Partijen zullen werken met eigen Personeel, dan wel Personeel van derden onder handhaving van de volledige verantwoordelijkheid van de respectievelijke Partijen.
- 1.14 Voorafgaand aan het indienen van de Inschrijving heeft Leverancier zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:
1. de doelstellingen, in verband waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst wil aangaan;

Met opmaak: Opsomming teken 3e niveau
Emtio, Meerdere niveaus + Niveau: 5 +
Nummeringstijl: Opsommingsteken +
Uitgelijnd op: 2 cm + Inspringen op: 2,5 cm

2. de organisatie en het Applicatielandschap van Opdrachtgever, voor zover van belang voor de aanvraag of de Inschrijving.
- 1.15 Indien en voor zover Leverancier beschikt over onvoldoende informatie om aan de in het vorige lid bedoelde verplichting te voldoen, dient hij hieromtrent navraag te doen bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal alle in redelijkheid verlangde informatie aan Leverancier verstrekken (tenzij deze vertrouwelijk van aard is en in redelijkheid ook niet onder een geheimhoudingsovereenkomst verstrekt kan worden).
- 1.16 De verantwoordelijkheid voor het door Leverancier verkrijgen en onderhouden van kennis met betrekking tot de geautomatiseerde omgeving, operating systems en database-omgevingen daarbij begrepen, van waaruit de eHRM-Oplossing door Leverancier aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld, alsmede ter zake van de eHRM-Oplossing zelf, ligt bij Leverancier.
- 1.17 Leverancier wordt geacht, onverminderd het bepaalde in artikel 1.18, voorafgaand aan de totstandkoming van deze Dienstverleningsovereenkomst een risicoanalyse te hebben uitgevoerd met betrekking tot het door hem bij Opdrachtgever te implementeren eHRM-Oplossing. Deze risicoanalyse is met name gebaseerd op de in artikel 1.14 bedoelde informatie. Leverancier wordt geacht de eventueel gesignaleerde risico's en de in dat kader benodigde beheersmaatregelen te hebben geadresseerd in zijn Inschrijving aan Opdrachtgever.
- 1.18 Voor alle risico's die Leverancier voorziet bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst, als bedoeld in artikel 1.17, neemt hij die mitigerende maatregelen als beschreven in zijn Inschrijving, meer specifiek het Transitieplan, als opgenomen in Bijlage G.
- 1.19 Ter zake van de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst worden door Partijen steeds de in het Transitieplan genoemde rollen ingezet, met achter hun naam vermelding van hun functie en de werkzaamheden waarvoor zij worden ingezet.

2. VERTEGENWOORDIGING EN OVERLEG

Beide Partijen wijzen contactpersonen aan, die de contacten over de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst zullen onderhouden. Partijen stellen de frequentie, hoedanigheid en inhoud van overleg tussen de contactpersonen vast en leggen de afspraak hieromtrent vast in het Transitieplan respectievelijk SLA/DAP. In dit overleg komt in ieder geval de kwalitatieve en kwantitatieve uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst aan de orde. Afspraken, die in dit overleg bevoegdlijk en overeenkomstig het bepaalde in 15.2 zijn gemaakt, gelden als aanvulling of wijziging van deze Dienstverleningsovereenkomst.

3. VERTRAGING, NIET TOEREKENBARE TEKORTKOMING EN SCHULDEISERSVERZUIM

- 3.1 Leverancier is verantwoordelijk voor de continuïteit en de voortgang van de overeengekomen werkzaamheden in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst. Opdrachtgever heeft de uitdrukkelijke verplichting voorwaarden te scheppen die Leverancier in staat stellen aan zijn verplichtingen op basis van deze Dienstverleningsovereenkomst te voldoen. Opdrachtgever zal daartoe onder meer voldoende gekwalificeerd Personeel en materiaal beschikbaar stellen en houden. De projectleider van Leverancier zal in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst omtrent de voortgang rapporteren aan de aangewezen functionaris van Opdrachtgever. Het Personeel van Leverancier is verplicht, zulks onder verantwoordelijkheid van de projectleider van Leverancier, de aangewezen functionaris van Opdrachtgever alle door hem gewenste inlichtingen te verstrekken. Indien de voortgang van enige werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden zal Leverancier hiervan per omgaande schriftelijk aan Opdrachtgever melding maken en daarbij aangeven de oorzaak van de vertraging, alsmede de door Leverancier voorgestelde maatregelen om de dreigende vertraging te voorkomen, ongedaan te maken, of zo veel mogelijk te beperken. Tevens zullen de impact op de organisatie in termijn van vertraging, personeel, etc. van deze vertraging in de rapportage worden vermeld, waarbij uitdrukkelijk is bepaald dat het risico ter zake van (inzet)planningen aan de zijde van Leverancier voor risico van Leverancier berust.
- 3.2 Geen der Partijen kan aanspraak maken op nakoming van een overeengekomen opleveringsdatum c.q. het verbeurd raken van een daaraan gerelateerde boete, voor de dagen dat de overschrijding het gevolg is van overmacht en/of een tevoren overeengekomen termijnverlenging, bijvoorbeeld in het kader van het verstrekken van een meerwerkopdracht.
- 3.3 Als de niet nakoming van enige verplichting door een Partij redelijkerwijs kan worden toegerekend aan het in gebreke blijven van de andere Partij, dan kan die Partij geen aanspraak maken op nakoming van de betreffende verplichting, een overeengekomen (op)leveringsdatum.

4. AANVANG WERKZAAMHEDEN; DUUR VAN DE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

- 4.1 Deze Dienstverleningsovereenkomst heeft een looptijd voor onbepaalde tijd, waarbij een initiële periode van vier jaar wordt gegarandeerd (onder voorbehoud van het eventueel optreden van een verzuim).
- 4.2 Na afloop van deze periode bestaat ervoor zowel Opdrachtgever als de Leverancier de mogelijkheid de Dienstverleningsovereenkomst door opzegging te beëindigen.

De Leverancier neemt hierbij een opzegtermijn van achttien maanden in acht en Opdrachtgever neemt hiervoor een termijn van zes maanden in acht. De ingangsdatum van de Dienstverleningsovereenkomst is 1 juli 2026.

- 4.3 Indien deze Dienstverleningsovereenkomst eindigt hebben Partijen geen verplichtingen meer jegens elkaar, met uitzondering van het gestelde in artikel 29 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2025 (Exit). Dat wil onder meer zeggen dat alle investeringen die door Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever zijn gedaan, geacht worden volledig gedekt te zijn. Opdrachtgever aanvaardt derhalve na expiratie geen eindafrekening voor in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst gedane investeringen.
- 4.4 De werkzaamheden worden aangevangen op de in het Transitieplan gestelde datum.

5. WIJZIGINGEN VAN DEZE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

- 5.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de aard en omvang van de door Leverancier op grond van deze Dienstverleningsovereenkomst te verrichten werkzaamheden, in redelijkheid, en uitsluitend binnen de kaders van hoofdstuk 2.5 van de Aanbestedingswet, te wijzigen, echter niet dan na tussenkomst en akkoord tussen Partijen.
- 5.2 Van een geoorloofde wijziging is in ieder geval sprake indien Opdrachtgever opdracht geeft voor het uitvoeren van een kans die door Leverancier is aangeboden in het kansendossier in zijn Inschrijving.
- 5.3 Leverancier specificeert binnen een in onderling overleg te bepalen periode na ontvangst van een dergelijke wijzigingsinstructie schriftelijk welke kwantitatieve en kwalitatieve consequenties de wijziging heeft met betrekking tot in te zetten Personeelsleden, de te verwachten uitbreiding c.q. vermindering van de te besteden uren per Personeelslid, de prijs, planning en (op)levering. Partijen hanteren de wijzigingsprocedure zoals vastgelegd in Bijlage H.

6. VERPLICHTINGEN VAN LEVERANCIER

- 6.1 Leverancier draagt gedurende de looptijd van deze Dienstverleningsovereenkomst en gedurende de termijn als bedoeld in artikel 29.8 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2025 de zorg dat:
1. de eHRM-Oplossing steeds tijdig geschikt zal blijven voor gegevensuitwisseling met de overige relevante onderdelen van het Applicatielandschap (voor zover bekend bij Leverancier) en in dat kader aan de overeengekomen Interoperabiliteitseisen zal blijven voldoen;

2. bij het uitbrengen van Updates en/of Upgrades de performance van de eHRM-Oplossing ten minste gelijk blijft en dat de eHRM-Oplossing blijft voldoen aan het Overeengekomen gebruik.
- 6.2 In het geval Leverancier, na schriftelijke sommatie zijdens Opdrachtgever waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet (meer) voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van een of meer van de verplichtingen genoemd in lid 1 van dit artikel is Opdrachtgever onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd om dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van Leverancier hetzij zelf, hetzij door derden te doen verhelpen, tenzij de tekortkoming van dusdanig geringe betekenis is die een dergelijk herstel door Opdrachtgever zelf hetzij door derden op kosten van Leverancier niet rechtvaardigen. Leverancier is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken, zulks met uitzondering van de broncode.
- 6.3 Leverancier draagt zorg voor nakoming van de overeengekomen Beschikbaarheid en overige serviceniveaus. Indien de overeengekomen Beschikbaarheid en/of overige serviceniveaus als vastgelegd in de SLA niet worden behaald over de vastgestelde meetperiode, dan gelden de maatregelen als beschreven in de SLA. Het treffen van bedoelde maatregelen laat de overige rechten van Opdrachtgever, waaronder die op schadevergoeding en/of volledige nakoming, onverlet.
- 6.4 Leverancier draagt zorg voor de implementatie van een adequaat monitoring- en accounting systeem, teneinde aan zijn verplichtingen uit deze Dienstverleningsovereenkomst ten aanzien van kwaliteitsbewaking en kostenberekening te kunnen voldoen, alsmede draagt hij zorg dat hij ook overigens op zodanige wijze door hem geleverde diensten bewaakt, dat hij de in de SLA vastgelegde serviceniveaus kan waarborgen.
- 6.5 Leverancier implementeert zodanige maatregelen dat niet geautoriseerde toegang tot het ter beschikking gestelde eHRM-Oplossing optimaal voorkomen wordt, dat niet geautoriseerde derden data kunnen wijzigen, verspreiden c.q. verhandelen en/of de integriteit van de gegevens aantasten.
- 6.6 Leverancier draagt zorg voor eenduidig opdrachtnemerschap. Dit brengt onder meer de verplichting voor Leverancier mee om met Opdrachtgever overeengekomen serviceniveaus zodanig in de keten bij eventuele Subcontractors te borgen dat de eHRM-Oplossing overeenkomstig het bepaalde in de SLA en op eenduidige wijze kan worden geleverd. Leverancier kan zich voor wat betreft de performance van zijn Subcontractors en/of andere toeleveranciers, het tijdig beschikbaar stellen en houden van systemen en voldoende gekwalificeerd personeel daarbij begrepen, niet beroepen op overmacht.
- 6.7 Leverancier draagt zorg dat de API-koppelingen voor gegevensleverantie bij het uitkomen van nieuwe releases, backwards compatible ondersteund zullen blijven worden, evenals dat voornoemde API-koppelingen blijven functioneren met de juiste functionaliteiten en informatie-uitwisseling.
- 6.8 Leverancier is niet gehouden tot nakoming van verplichtingen indien fouten veroorzaakt zijn door van buitenaf inwerkende oorzaken die aan Opdrachtgever moeten worden toegerekend, dan wel door onoordeelkundig of onzorgvuldig gebruik en/of beheer door Opdrachtgever. Leverancier voert, op verzoek van

- Opdrachtgever, in deze gevallen herstelwerkzaamheden uit voor rekening van Opdrachtgever tegen de geldende tarieven van Leverancier.
- 6.9 Leverancier is verplicht zich maximaal in te spannen om Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen één maand nadat de betreffende derde Leverancier hiervan op de hoogte heeft gesteld, schriftelijk te informeren over het voornemen tot beëindigen van de productie van en/of de mogelijkheid tot het verrichten van applicatiebeheer op (versies c.q. onderdelen van) de eHRM-Oplossing conform de Service Levels zoals in de SLA is bepaald. Leverancier heeft daartoe een onderzoeksplicht.
- 6.10 Leverancier zal ten behoeve van en gedurende de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst een systeem van kwaliteitsbeheersing opzetten, onderhouden en toepassen. Alle in dit artikel genoemde kwaliteitseisen zijn mutatis mutandis van toepassing op Subcontractors/toeleveranciers en dienen onverkort aan hen te worden doorgegeven.
- 6.11 Opdrachtgever is gerechtigd 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 doen vaststellen dat Leverancier aan het bepaalde in deze Dienstverleningsovereenkomst voldoet, alsmede ten aanzien van betrouwbaarheid, continuïteit en efficiëntie van het door Leverancier ter beschikking gestelde eHRM-Oplossing. 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.
- 6.12 Het gestelde in dit artikel laat de overige rechten of vorderingen die Opdrachtgever aan een tekortkoming kan ontnemen onverlet. Het onderzoek zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het uitvoeren van de kwaliteitstoetsing noodzakelijk is. De kwaliteitstoetsing kan maximaal eenmaal per jaar plaatsvinden, waarbij Partijen vooraf overleg voeren over het tijdstip.

7. ONDERHOUD

- 7.1 De uitvoering van het Onderhoud van de eHRM-Oplossing neemt een aanvang na Acceptatie van het overeengekomen deel van de eHRM-Oplossing en wordt uitgevoerd op basis van de tussen Partijen overeengekomen SLA.
- 7.2 Het is Leverancier niet toegestaan voor het beheer van de eHRM-Oplossing te verwijzen naar algemene voorwaarden. Voor de levering, Implementatie en het Onderhoud van de eHRM-Oplossing gelden uitsluitend de bepalingen van deze Dienstverleningsovereenkomst en de SLA, onverkort het gestelde in artikel 1.9.
- 7.3 Leverancier zal zorgdragen voor alle noodzakelijk onderhoud, waaronder Innovatief Onderhoud, aan de geautomatiseerde omgeving van waaruit de eHRM-Oplossing door Leverancier aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld op basis van deze Dienstverleningsovereenkomst, teneinde te voldoen aan de SLA.
- 7.4 Leverancier zal gedurende de gehele looptijd van deze Dienstverleningsovereenkomst ten behoeve van Opdrachtgever, zoals ook is

- vastgelegd in de SLA, een service desk in stand houden, met het oog op de levering van het beheer.
- 7.5 De service desk en de levering van het beheer zullen voldoen aan de eisen als gesteld in de SLA. Indien zich een Gebrek voordoet, geldt hetgeen in de betreffende SLA is bepaald omtrent prioriteiten, noodmaatregelen en Service Levels.
- 7.6 Leverancier kan niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever wijzigingen in of aanvullingen in de eHRM-Oplossing aanbrengen (al of niet door herbundeling van functionaliteit/modules) waardoor de functionaliteit en/of de capaciteit van de eHRM-Oplossing vermindert, de organisatie en/of werkwijzen van Opdrachtgever dient te worden gewijzigd, dan wel nakoming van deze Dienstverleningsovereenkomst niet langer is gewaarborgd. Het hiervoor bepaalde is tevens van toepassing op wijzigingen, aanvullingen, die voor Opdrachtgever anderszins leiden tot verzwarening van verplichtingen of verhoging van kosten.
- 7.7 Herstelwerkzaamheden zullen zo veel als mogelijk ononderbroken worden uitgevoerd. Indien sprake is van onderbrekingen van de werkzaamheden, zal Leverancier Opdrachtgever hiervan terstond in kennis stellen onder vermelding van de dwingende reden.
- 7.8 Indien Leverancier van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op herstel van Gebreken omdat deze volgens Leverancier niet behoren tot de in deze Dienstverleningsovereenkomst gegarandeerde eigenschappen dan wel is terug te voeren op voor risico van Opdrachtgever komende oorzaken, rust de bewijslast ter zake op Leverancier. Indien Leverancier aantoont dat hij niet gehouden is tot herstel, zal hij desondanks een oplossing zoeken voor de geconstateerde Incidenten. De Gebreken die hij in dit kader herstelt worden niet meegerekend in een overeengekomen Beschikbaarheid. In beginsel komen alsdan de kosten van herstel voor rekening van Opdrachtgever, tenzij herstel in redelijkheid tot de gebruikelijke activiteiten in het kader van de eHRM-Oplossing kan worden gerekend.

8. EISEN TEN AANZIEN VAN DE OUTILLAGE EN DIENSTVERLENING; CONTROLERECHT

- 8.1 Voor zover het beschikbaar stellen, implementeren en beheren van de eHRM-Oplossing vanuit een locatie van Leverancier of diens Subcontractor worden verricht is Leverancier verplicht deze locatie goed te (doen) outilleren voor het verrichten van de levering, implementatie en beheer van de eHRM-Oplossing op basis van deze Dienstverleningsovereenkomst onverkort het gestelde hieromtrent in het Beschrijvend Document en deze Dienstverleningsovereenkomst. Leverancier is verplicht er op toe te zien dat hij c.q. zijn Subcontractor de relevante duurzaamheidseisen in acht neemt uit de productgroep 'Netwerken, datacenter hardware en telefoondiensten', zoals vastgesteld door de Rijksoverheid (zie: <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/9/1/nl> of een opvolger daarvan).

- 8.2 Opdrachtgever is gerechtigd een kwaliteitstoetsing, alsmede ten aanzien van de betrouwbaarheid, betrouwbaarheid, integriteit, continuïteit, effectiviteit en efficiency ten aanzien van de dienstverlening die op basis van deze Dienstverleningsovereenkomst en/of SLA door Leverancier wordt uitgevoerd, door een onafhankelijke derde voor rekening van Opdrachtgever te laten uitvoeren. Het onderzoek zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het uitvoeren van de kwaliteitstoetsing noodzakelijk is. De kwaliteitstoetsing kan maximaal eenmaal per jaar plaatsvinden, waarbij Partijen vooraf overleg voeren over het tijdstip.
- 8.3 Leverancier verklaart zich bereid c.q. ziet erop toe dat zijn Subcontractor zich bereid verklaart, mee te werken aan een dergelijke door een onafhankelijke derde uit te voeren toetsing, en de door de derde aangegeven aanbevelingen ter verbetering, voor zover redelijkerwijs mogelijk, uit te voeren. De kosten voor uitvoering van maatregelen ter verbetering komen voor risico en rekening van Leverancier, tenzij hij aantoont dat deze kosten redelijkerwijs niet voor zijn rekening kunnen komen, in welk geval de kosten door Opdrachtgever zullen worden gedragen. Opdrachtgever zal van dit recht terughoudend gebruik maken, en de toetsing ook kan bestaan uit een inzage(recht) in de meest recente TPM-verklaring.

9. PRIJZEN EN TARIEVEN

- 9.1 De grondslagen voor prijzen en tarieven van alle door Leverancier te verrichten werkzaamheden ter zake de levering, implementatie en beheer van de eHRM-Oplossing zijn vastgelegd in het DFA. De grondslag heeft betrekking op alle door Leverancier in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst te verrichten prestaties. Leverancier is verplicht om ter zake van prijsstelling maximale transparantie in de richting van Opdrachtgever te hanteren.
- 9.2 Indien door onvoorziene additionele wensen van Opdrachtgever de prestaties welke Leverancier op grond van deze Dienstverleningsovereenkomst moet leveren aantoonbaar worden verzwaaard, c.q. uitgebreid, is er sprake van meerwerk welke voor vergoeding in aanmerking komt.
- 9.3 Indien Leverancier meent dat van meerwerk sprake zal zijn, zal hij daarvan zo spoedig mogelijk, doch bij voorkeur uiterlijk zeven kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden, schriftelijk melding maken aan Opdrachtgever. Meerwerk kan uitsluitend worden uitgevoerd nadat Opdrachtgever hiertoe uitdrukkelijk schriftelijk opdracht heeft verstrekt.
- 9.4 Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden, die Leverancier redelijkerwijs bij het sluiten van deze Dienstverleningsovereenkomst had kunnen of moeten voorzien omdat zij binnen de scope van de opdracht vallen. Functionaliteiten waar het door Leverancier geleverde eHRM-Oplossing niet in voorziet maar waarvan ten tijde van het indienen van zijn Inschrijving bij Leverancier wel bekend was of kon zijn dat het aanbieden van bedoelde functionaliteit binnen de scope van de opdracht behoorde te vallen worden niet aangemerkt als meerwerk.

- 9.5 Bij de door Opdrachtgever te betalen vergoeding is de beschikbaarstelling van de aan de eHRM-Oplossing ten grondslag liggende ICT-systemen (dat wil zeggen inclusief kosten van datacenters, eventuele uitbreidingen en upgrades (van onder meer operating systems en DBMS)), de kosten van verzekering, fysieke en logische beveiliging, reis- en verblijfskosten van Personeel van Leverancier, een en ander voor zover deze niet separaat in het DFA zijn vermeld, begrepen. De grondslagen voor de jaarlijks te betalen bedragen voor het beschikbaar stellen van de eHRM-Oplossing kunnen tot 31 december 2027 niet worden verhoogd. Ter zake van indexering is, onverkort het bepaalde van dit artikellid, het bepaalde van artikel 11.8 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2025 van toepassing.
- 9.6 De inzet van medewerkers van Leverancier geschiedt op uurbasis, op basis van een dagdeel of op basis van een Werkdag, waarbij een dagdeel uit vier uren bestaat en een Werkdag uit maximaal acht uren. Reistijd wordt niet als werktijd beschouwd en kan als zodanig niet in rekening worden gebracht. Indien Leverancier, na goedkeuring door een daartoe bevoegde contactpersoon van Opdrachtgever, werkzaamheden verricht buiten een Werkdag, gelden de daarvoor overeengekomen tariefopslagen als vastgelegd in het DFA.
- 9.7 Alle prijzen en tarieven zijn steeds vastgesteld in Euro's exclusief het geldende percentage omzetbelasting.
- 9.8 De navolgende diensten zullen door Leverancier tot de laatste Acceptatie steeds kosteloos worden verleend c.q. zijn bij de prijzen/tarieven inbegrepen: periodieke rapportages, periodiek overleg, inspecties, evaluaties, toekomstverkenningen, door Leverancier zelf verzorgde inspecties, deelname aan project-, begeleidings- en stuurgroepen.

10. BETALING

- 10.1 Het ter beschikking stellen, implementeren en beheren van de eHRM-Oplossing mogen worden gefactureerd op de wijze als in het DFA is bepaald.
- 10.2 Met betrekking tot het verrichten van dienstverlening op basis van nacalculatie zal Leverancier maandelijks een factuur zenden, voorzien door het betreffende organisatiedeel goedgekeurde urenstaat.
- 10.3 Opdrachtgever betaalt de verschuldigde bedragen binnen 30 dagen na factuurdatum op de daartoe door Leverancier aangegeven bankrekening.
- 10.4 Meerwerk wordt door Leverancier slechts uitgevoerd na schriftelijke opdracht door een bevoegde functionaris van Opdrachtgever, en na voltooiing van de werkzaamheden apart gefactureerd. De aard en omvang van de verrichte meerwerkzaamheden worden uitdrukkelijk in de facturen vermeld en aan de hand van authentieke bescheiden gespecificeerd. Meerwerk kan eerst worden uitgevoerd nadat Opdrachtgever hiervoor schriftelijk opdracht heeft gegeven.
- 10.5 Indien er door Opdrachtgever betalingen worden gedaan in het kader van dienstverlening of het verstrekken van een Gebruiksrecht vóórdat (deel)Acceptatie heeft plaatsgevonden dan geschiedt deze betaling steeds onder het voorbehoud van een (deel)Acceptatie.

- 10.6 Leverancier zendt facturen aan Opdrachtgever toe op de wijze als in het DFA bepaald.
- 10.7 De factuur wordt door Leverancier voorzien van datum, kenmerk, verplichtingenummer, en andere door Opdrachtgever schriftelijk aan hem kenbaar gemaakte gegevens.
- 10.8 Opdrachtgever is in geval van twijfel aan de juistheid van een door Leverancier verzonden factuur gerechtigd door een in onderling overleg aan te wijzen accountant, als bedoeld in artikel 2:393, eerste lid van het Burgerlijk Wetboek, op inhoudelijke juistheid te doen controleren. Leverancier zal de betrokken accountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze voor bovengenoemd oordeel redelijkerwijs nodig zal hebben. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uitbrengen. Partijen wijzen tevoren de personen aan die bevoegd zijn van het rapport kennis te nemen.
- 10.9 Opdrachtgever is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal Opdrachtgever uitsluitend gebruik maken indien bij Opdrachtgever redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur. Indien uit het accountantsonderzoek blijkt dat de factuur geheel juist was, is Leverancier gerechtigd om vanaf het verstrijken van de in artikel 10.3 bedoelde termijn aan Opdrachtgever een rentevergoeding in rekening te brengen, berekend op jaarbasis, gelijk aan de wettelijke rente (niet zijnde handelsrente), over het Leverancier nog toekomende doch achteraf kennelijk ten onrechte ingehouden bedrag. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Leverancier.
- 10.10 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door Opdrachtgever of niet betaling door Opdrachtgever van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Leverancier niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

11. (INTELLECTUELE) EIGENDOMSRECHTEN

- 11.1 De (intellectuele) eigendomsrechten met betrekking tot gezamenlijk opgestelde (functionele) ontwerpen (het Oplossingsvoorstel) van de eHRM-Oplossing berusten bij Opdrachtgever. De (intellectuele) eigendomsrechten van Gegevens komen toe aan Opdrachtgever. De (intellectuele) eigendomsrechten van ICT-systemen en de eHRM-Oplossing, inclusief generiek en specifiek maatwerk, komen toe aan Leverancier of diens Subcontractor(s).
- 11.2 Partijen vrijwaren elkaar voor aanspraken van derden ter zake van (eventuele) inbreuk op (intellectuele) eigendomsrechten van die derden, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot know-how, ongeoorloofde mededinging en

dergelijke daaronder begrepen. Deze vrijwaring geldt niet indien bedoelde aanspraken van derden betrekking hebben op diensten welke niet door een partij in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst aan de andere partij zijn geleverd of ter beschikking gesteld.

- 11.3 Partijen verplichten zich tot het, op hun eigen kosten, treffen van alle maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie bij de andere partij en tot beperking van de door andere Partij te maken extra kosten en/of te lijden schade.
- 11.4 Leverancier verstrekt hierdoor aan Opdrachtgever, voor de duur van de Dienstverleningsovereenkomst, een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot het te leveren eHRM-Oplossing en de daarbij horende Documentatie en materialen. Opdrachtgever gaat akkoord met de toepasselijkheid van eventuele licentievoorwaarden die samenhangen met het gebruik van Derdenprogrammatuur.

12. OVERDRACHT RECHTEN EN VERPLICHTINGEN; ONDERAANNEMING

- 12.1 Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Dienstverleningsovereenkomst zonder schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen. Deze toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd; de toestemming verlenende partij is echter gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden. Dochter- of zusterbedrijven van Leverancier worden als derde beschouwd.

13. GESCHILLEN EN TOEPASSELIJK RECHT

- 13.1 Ieder geschil tussen partijen ter zake van deze Dienstverleningsovereenkomst (inclusief de artikelen als hiervoor genoemd ten aanzien van de Verwerkersovereenkomst) wordt bij uitsluiting voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement van de Rechtbank Noord-Holland, tenzij partijen alsnog arbitrage of bindend advies overeenkomen.
- 13.2 In geval van een geschil als in artikel 13.1 bedoeld, geeft de meest gereede van partijen aan de andere partij schriftelijk te kennen, dat er sprake is van een geschil, alsmede een summier, doch alle elementen en grieven omvattende opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van het geschil is.
- 13.3 Op deze Dienstverleningsovereenkomst (inclusief de artikelen als hiervoor genoemd ten aanzien van de Verwerkersovereenkomst) is Nederlands recht van toepassing.

14. VERWERKERSOVEREENKOMST

Op de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst zijn de bepalingen van de 'Verwerkersovereenkomst' van toepassing. Deze Verwerkersovereenkomst wordt

heeft verwijderd: 20260320-1

tegelijk met deze Dienstverleningsovereenkomst door partijen ondertekend en heeft dezelfde looptijd als deze Dienstverleningsovereenkomst.

15. ALGEMEEN

- 15.1 De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Leverancier, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden zijn niet van toepassing.
- 15.2 Kennisgevingen die partijen op grond van deze Dienstverleningsovereenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 15.3 Geen van partijen is bevoegd personeelsleden van de andere partij te bewegen tot prestaties, toezeggingen en dergelijke, tegen enige vorm van beloning of gift aan dat personeelslid, zonder welke beloning of gift de prestatie of toezegging niet, c.q. onder andere voorwaarden, tot stand zou zijn gekomen. Indien het personeel van een van partijen in strijd met het hier bepaalde handelt, verbeurt deze partij zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling is vereist in elk van deze gevallen een dadelijk opeisbare, niet voor compensatie vatbare boete aan de andere partij van € 50.000,00 per overtreding. Deze boete laat de overige rechten van de andere Partij, waaronder die op schadevergoeding en/of volledige nakoming onverlet.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Gemeente Leidschendam-Voorburg
Namens dezen:

[naam Leverancier]
namens dezen:

.....

.....

[eigenaam]
[functie]

[eigenaam]
[functie]

BIJLAGE A BEGRIPPEN

In deze Dienstverleningsovereenkomst worden de volgende begrippen met een hoofdletter gebruikt.

- 1 Applicatielandschap: in afwijking van artikel 1.6 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2025 geldt: het geheel van interne en externe systemen, software, databanken, koppelingen, apparatuur, ICT-infrastructuur en hulpmiddelen die voor Opdrachtgever de geautomatiseerde informatievoorzieningen vormt waarbinnen de eHRM-Oplossing wordt ingepast.
- 2 Beschikbaarheid: in afwijking van artikel 1.7 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2025 geldt: de mate waarin (een onderdeel van) de eHRM-Oplossing kwantitatief en kwalitatief opzicht beschikbaar is, kwantitatief te meten met een overeengekomen eenheid in tijd, bandbreedte, aantallen of anderszins als overeengekomen in de SLA, en uitgedrukt door middel van een percentage, gedurende een overeengekomen meetperiode.
- 3 Beschrijvend Document: het geheel van kwantitatieve en/of functionele en/of technische eisen en/of wensen/vragen zoals door Opdrachtgever is verwoord in het kader van de Europese aanbesteding op basis waarvan Leverancier zijn Inschrijving heeft uitgebracht.
- 4 Bijlage: een aanhangsel bij deze Dienstverleningsovereenkomst die, nadat deze door Partijen is geparafeerd, onderdeel uitmaakt van deze Dienstverleningsovereenkomst.
- 5 Blauwdruk: het door Opdrachtgever en Leverancier in gezamenlijkheid en op basis van de Lichtblauwdruk SOLL processen vastgestelde functionele ontwerp van de (basis)configuratie van de eHRM-Oplossing.
- 6 Dienstverleningsovereenkomst: de onderhavige Dienstverleningsovereenkomst met Bijlagen.
- 7 Documentatie: ter nadere aanvulling van artikel 1.15 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2025 geldt: de functionele en/of technische beschrijving van (het ontwerp van) de eHRM-Oplossing en de geautomatiseerde omgeving ten behoeve van Opdrachtgever met inbegrip, maar niet beperkt tot, documentatie op voor computer leesbare media. De documentatie is zowel gericht op beheer van de eHRM-Oplossing als op dagelijks operationeel gebruik.
- 8 Dossier Financiële Afspraken (DFA), zijnde een bundeling van financiële afspraken zoals die door Partijen zijn vastgesteld, zoals neergelegd in Bijlage D en dat door ondertekening door beide Partijen van een daartoe bestemd schriftelijk stuk gewijzigd of aangevuld kan worden.
- 9 eHRM-Oplossing: de (private) cloudoplossing die door Leverancier ter invulling van de functionele behoefte van Opdrachtgever als verwoord in het Beschrijvend Document ter beschikking wordt gesteld, geïmplementeerd en beheerd.
- 10 Gegevens: alle gegevens, data, informatie en enig ander materiaal of content, met uitzondering van de broncode, waartoe Leverancier c.q. diens toeleverancier(s) bij de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst toegang (kan)(kunnen)

- krijg(t)(en), waaronder mede begrepen persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 11 ICT Prestatie: in afwijking van artikel 1.21 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2025 geldt: het op basis van Gebruiksrechten en door middel van Diensten op Afstand ter beschikkingstellen, de Implementatie en het Onderhoud van de eHRM-Oplossing.
 - 12 Inschrijving: alle documenten die Leverancier aan Opdrachtgever heeft aangeboden ter beantwoording van het gestelde in de Europese aanbestedingsprocedure en in het bijbehorende Beschrijvend Document.
 - 13 Kantoor tijden: Werkdagen van 07.00 uur tot 19.00 uur.
 - 14 Leverancier: de partij bij deze Dienstverleningsovereenkomst die de opdracht tot uitvoering van de ICT Prestatie gegund heeft gekregen.
 - 15 Nota van Inlichtingen: nota waarbij alle door Inschrijvers gestelde vragen geanonimiseerd zijn beantwoord. De Nota van Inlichtingen is daarmee een aanvulling op het Beschrijvend Document en prevaleert daarmee in rangorde boven het Beschrijvend Document.
 - 16 Subcontractor: is een partij die door Leverancier onder diens verantwoordelijkheid is ingeschakeld om te ondersteunen bij het uitvoeren van de dienstverlening in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst. Indien Subcontractor in opdracht van Leverancier Persoonsgegevens verwerkt, is Subcontractor 'sub-bewerker'.
 - 17 Testprotocol: document als benoemd in artikel 9.1 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2025 waarin is vastgelegd op welke wijze Opdrachtgever, na consultatie van Leverancier, de juiste oplevering door Leverancier van het (overeengekomen deel van het) eHRM-Oplossing vaststelt.
 - 18 Verwerkersovereenkomst: de separate overeenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier waarin de afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens worden vastgelegd en waarbij het doel van de verwerking in deze Dienstverleningsovereenkomst is verwoord.
 - 19 Werkdag(en): alle kalenderdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 07.30 en 18.00 uur, behoudens weekenden, algemeen in Nederland erkende feestdagen en voor Personeel van Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen (brugdagen).

BIJLAGE B: NOTA VAN INLICHTINGEN INZAKE HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

Separaat Excel-document.

BIJLAGE C: INKOOPVOORWAARDEN GIBIT2025

Separaat pdf-document

BIJLAGE D: BESCHRIJVEND DOCUMENT

Separaat pdf-document.

BIJLAGE E: DOSSIER FINANCIËLE AFSPRAKEN

Deze Bijlage E bij de Dienstverleningsovereenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier beschrijft de financiële afspraken die van toepassing zijn op de in de Dienstverleningsovereenkomst beschreven diensten. Bijlage E vormt een integraal deel van de Dienstverleningsovereenkomst.

De financiële afspraken gelden voor alle werkzaamheden zoals beschreven in deze Dienstverleningsovereenkomst en zijn overeenkomstig de in het Beschrijvend Document gedefinieerde projectscope 'Selectie, implementatie en onderhoud/beheer van een nieuwe 'eHRM-Oplossing' ten behoeve van Opdrachtgever met TenderNed referentie xxxxxx. Voor alle werkzaamheden die niet binnen de reikwijdte van de gedefinieerde projectscope vallen, zal ofwel een aparte prijsopgave van Leverancier conform de in Bijlage H (Wijzigingsprocedure) beschreven procedure of een nieuwe aanbestedingsprocedure worden geïnitieerd, afhankelijk van de omstandigheden. Dit document beoogt alle financiële afspraken die tussen Opdrachtgever en Leverancier zijn gemaakt, vast te leggen. Voor Leverancier is dit document onlosmakelijk verbonden aan het in werking stellen en op gang houden van het factureringsproces. De in dit DFA genoemde tarieven zijn exclusief BTW.

Als het DFA moet worden veranderd, mag dit pas na beraad tussen Opdrachtgever en Leverancier. Veranderingen in het DFA zijn onderhevig aan overleg, daarom zal er geen standaardprocedure worden geïmplementeerd. Veranderingen zijn nooit eenzijdig, behalve in het geval van juridische interventie. Herziening van het DFA vindt, indien nodig, jaarlijks plaats en zo nodig op verzoek van één der Partijen indien er voldoende aanleiding is.

[door winnende Inschrijver ingevuld inschrijvingsmodel inplakken]

Partijen zijn het volgende facturatieschema overeengekomen:

Project (Eenmalige kosten):

- 40% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking (ondertekenen van de Dienstverleningsovereenkomst),
- Na Acceptatie: 40%
- Na afronding van de nazorg: 20%

Exploitatiekosten (SLA):

[conform inschrijvingsmodel winnende Inschrijver, na Acceptatie door Opdrachtgever en per kwartaal vooruit]

Als volgt als facturen gespecificeerd:

[...]

Periodieke kosten vanaf 2026/2027

Voorafgaand aan het kalenderjaar in één keer gefactureerd. Kosten zijn conform inschrijving €.....

Buiten Kantoorrijden geldt een opslag op het uurtarief van 50%.

Facturen worden per email in pdf verzonden aan: [emailadres]

BIJLAGE F: SERVICE LEVEL AGREEMENT

Separaat pdf-document

BIJLAGE G: INSCHRIJVING LEVERANCIER

Separate pdf-documenten.

BIJLAGE H: WIJZIGINGSPROCEDURE

- 1 Wijziging: elke wijziging in deze Dienstverleningsovereenkomst inclusief haar Bijlagen behoort tot de wijzigingen waarop de wijzigingsbeheerprocedure uitdrukkelijk van toepassing is.
- 2 Wijzigingen Beheerprocedure: de in dit document omschreven procedure.
- 3 Wijzigingsverzoek: een document met een omschrijving van de voorgestelde Wijziging en vermelding van de reden waarom de Wijziging gewenst is. Het template Wijzigingsverzoek is beschreven in artikel 19 van deze Bijlage.

Wijzigingen beheerprocedure

- 4 Wijzigingen kunnen alleen worden geëffectueerd op de wijze zoals in deze Bijlage is beschreven.
- 5 Wijzigingen kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen, blijkens een door beide Partijen ondertekend document (een addendum bij deze Dienstverleningsovereenkomst).
- 6 Wanneer Partijen na overleg een noodzaak zien voor een Wijziging, informeert initiërende Partij de andere Partij middels een schriftelijk document als vermeld in artikel 19 hierna (het "Wijzigingsverzoek"). Een Wijzigingsverzoek dient duidelijk als zodanig te zijn aangegeven en door Leverancier te zijn voorzien van een opeenvolgende nummering.
- 7 Het Wijzigingsverzoek bevat een algemene beschrijving van:

- a de aanpassingen die worden voorgesteld t.a.v. de Dienstverleningsovereenkomst c.q. de eHRM-Oplossing ten behoeve van de implementatie van de voorgestelde Wijziging; en
 - b de periode waarin de Wijziging geïmplementeerd dient te worden.
- 8 Bij een naar de Opdrachtgever gestuurd Wijzigingsverzoek of bij ontvangst van een Wijzigingsverzoek van de Opdrachtgever levert Leverancier een schatting van de vereiste inspanning en eventuele kosten om een beoordeling van gevolgen naar behoren uit te voeren. Indien een Wijzigingsverzoek is geïnitieerd door Opdrachtgever is de Leverancier eveneens verplicht een beoordeling van gevolgen uit te voeren totdat de vereiste inspanning en eventuele kosten door de Opdrachtgever zijn gefiatteerd.
- 9 Tenzij expliciet anders door Partijen wordt overeengekomen, zal elke Partij Wijzigingsverzoeken volgens de volgende processtappen in behandeling nemen:
- 1 Wijzigingsverzoek indienen bij andere Partij; vervolgens, binnen twee Werkdagen:
 - 2 Wijzigingsverzoek wordt beoordeeld op volledigheid van verstrekte informatie (scope van de Wijziging);
 - 3 terugkoppeling aan de indiener van het Wijzigingsverzoek - nadere informatie verzoeken, vragen of acceptatie van het Wijzigingsverzoek; vervolgens, binnen drie Werkdagen:
 - 4 opstellen van de planning door Leverancier om tot oplevering van een volledige impactanalyse te komen inclusief de eventuele kosten, benodigde werkzaamheden en tijdsduur voor het ten uitvoering brengen van de Wijziging;
 - 5 uitkomst impact analyse indienen voor goedkeuring aan de Opdrachtgever; vervolgens, binnen drie Werkdagen:
 - 6 na verkrijgen van de goedkeuring op de impactanalyse, uitwerken project planning: om de Wijziging te implementeren door Leverancier, opstellen Testprotocol, en de Wijziging te onderwerpen aan een Acceptatie door Opdrachtgever; vervolgens, binnen twee Werkdagen:
 - 7 opstellen van de in artikel 5 van deze Wijzigingsprocedure bedoelde schriftelijke vastlegging door Opdrachtgever; vervolgens, binnen twee Werkdagen:
 - 8 ondertekening;
 - 9 uitvoeren en implementeren Wijziging;
 - 10 doorlopen Acceptatieprocedure en opstellen testverslag.
- 10 Een Wijzigingsverzoek kan door de initiërende Partij te allen tijde kosteloos worden ingetrokken middels kennisgeving aan de andere Partij, voordat de Wijziging wordt uitgevoerd.
- 11 Wanneer een Partij een Wijzigingsverzoek ontvangt of een Partij toestemming geeft een beoordeling van de impactanalyse betreffende een door de andere Partij ingediend Wijzigingsverzoek te maken, maakt de Partij die het Wijzigingsverzoek ontvangt een impactanalyse en dient deze in bij de Partij die het Wijzigingsverzoek indient, binnen de door Partijen gefiatteerde inspanningsverplichting. De

- impactanalyse is ten minste tot een week na de eerstvolgende stuurgroep vergadering, opvolgend op de datum van indienen van de impactanalyse, geldig ten behoeve van acceptatie door Partijen.
- 12 De kosten voor het opstellen van een impactanalyse en Wijzigingskennisgeving komen voor rekening van Opdrachtgever indien Opdrachtgever aangeeft akkoord te gaan met de voorgestelde Wijziging. De kosten voor het opstellen van een impactanalyse en Wijzigingskennisgeving komen voor rekening van Leverancier indien Opdrachtgever op basis van de impactanalyse niet akkoord geeft op de voorgestelde Wijziging.
 - 13 Tenzij de Partijen anders schriftelijk overeenkomen, zorgt Leverancier dat elke beoordeling voorziet in het volgende:
 - a de voorgestelde Wijziging voldoet aan alle wezenlijke vereisten als genoemd in het betreffende Wijzigingsverzoek; en
 - b de datum waarop elke aanpassing van kracht moet worden;
 - c de wijzigingen in de voor levering van de Service(s) (indien van toepassing) gebruikte technische of andere middelen die nodig zijn om de Wijziging in te voeren; en
 - d de aanpassing van de kosten.
 - 14 Voor elke impactanalyse verstrekt de Partij die de impactanalyse opstelt de ondersteunde informatie die redelijkerwijs nodig is om de Wijziging aanvrager in staat te stellen de impactanalyse te beoordelen. De Partij die de impactanalyse opstelt verstrekt de Wijziging aanvrager op het redelijke verzoek van de Wijziging aanvrager bovendien alle informatie die nodig is om de beoordeling te kunnen verrichten en die de Partij die de impactanalyse opstelt redelijkerwijs kan verstrekken.
 - 15 De indiener van het Wijzigingsverzoek zal de andere Partij binnen drie (3) Werkdagen na ontvangst van een impactanalyse berichten op welke punten de impactanalyse niet voldoende informatie bevat om de deze naar behoren te kunnen beoordelen.
 - 16 Partijen zullen elkaar binnen de geldigheidsperiode van de impactanalyse schriftelijk informeren:
 - a akkoord te gaan met invoering van een voorgestelde Wijziging; of
 - b niet akkoord te gaan.
 - 17 Wanneer Partijen elkaar niet informeren overeenkomstig artikel 16, wordt aangenomen dat de Partij die de impactanalyse ontvangen heeft, heeft bericht niet akkoord te gaan met het voorstel.
 - 18 Opdrachtgever of Leverancier zal haar instemming met een Wijziging niet op onredelijke gronden onthouden of vertragen.
 - 19 Wijzigingsverzoek template

Wijzigingsverzoek	
Productnaam:	Productnummer:
Indiener:	Change Request nr:

Datum laatste update:	Impact ¹ :
Datum geïdentificeerd:	Prioriteit ² :
Beslissing ³ :	Status ⁴ :

Goedkeuring
Dit document behoeft de volgende besluiten:

Datum besluit	Naam	Functie	Paraaf

Beschrijving verzoek / wijziging:

Impact voorstel:
(bijvoorbeeld Tijd, Geld, Kwaliteit, Omvang, Business Case, Risico's, Security, Architectuur, Infrastructuur)
(bijvoorbeeld Service Management, Uitvoeringsovereenkomst project/beheer, Contractdocument)

Risico van niet uitvoeren:

Stakeholders:

Beslissing:

Algemene Impact voorgestelde wijziging:

Referenties:

¹ T=Tijd, G=Geld, K=Kwaliteit, O=Organisatie, BC=Business Case, R=Risico's, S=Scope
² H=Hoog, M=Middel, L= Laag
³ T=Toegewezen, A=Afgewezen, U=Uitgesteld, R=Retour voor nadere uitwerking
⁴ V=Voorstel, C=Concept, OK= Akkoord voor opstellen impactanalyse, I=Geaccepteerd, X=Vervallen