

Datum
Datum

Referentie
Ons kenmerk

Navigatieadres:
De Zaaie, Eindhoven
www.tue.nl

Overeenkomst

Facilitair Management Informatiesysteem (FMIS)

tussen

Technische Universiteit Eindhoven

en

[...]

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

ONDERGETEKENDEN:

- A. De publieksrechtelijke rechtspersoon Technische Universiteit Eindhoven, statutair gevestigd te Eindhoven, kantoorhoudende aan Groene loper 3, 5612 AE, Eindhoven, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 51278871, te dezen vertegenwoordigd door de heer drs. P.D.M. Groothuis, Vicevoorzitter College van Bestuur,

Technische Universiteit Eindhoven, hierna ook te noemen: “**TU/e**” of “**Opdrachtgever**”

en;

- B. Technische Universiteit Eindhoven, statutair gevestigd te Eindhoven, kantoorhoudende aan [ADRES] te [PLAATS], ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer [NUMMER], te dezen vertegenwoordigd door [NAAM], [FUNCTIE],

hierna ook te noemen: “**Opdrachtnemer**”

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierna ook te noemen: “**Partijen**”,

OVERWEGENDE DAT:

- TU/e behoefte heeft aan een ICT- oplossing op het gebied van [onderwerp opdracht];
- TU/e daarom op zoek is naar een partij die de kennis, ervaring en resources in kan brengen om dit te realiseren;
- TU/e in dat kader een Europese aanbestedingsprocedure heeft gehouden om te komen tot de keuze van een Opdrachtnemer die voldoet aan de vereisten uit de Inschrijvingsleidraad (offerteaanvraag) en alle bijbehorende bijlagen;
- Opdrachtnemer een rechtsgeldige inschrijving (offerte) inzake bovengemelde procedure heeft gedaan bij inschrijving d.d. [datum] (**Bijlage 2** van deze Overeenkomst), welke TU/e heeft gekwalificeerd als de economisch meest voordelige inschrijving.
- TU/e op grond van vorenstaande voornemens is de onderhavige Opdracht aan Opdrachtnemer te verstrekken;
- Opdrachtnemer zich heeft georiënteerd omtrent de eisen, wensen en Doelstellingen die TU/e stelt ten aanzien van de opdracht en Opdrachtnemer zich dientengevolge bereid heeft verklaard om de opdracht overeenkomstig uit te voeren;
- Partijen de condities met betrekking tot het over en weer presteren nader wensen vast te leggen in deze Overeenkomst;

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Inhoudsopgave

Artikel 1.	Begrippen.....	4
Artikel 2.	Doelstellingen en beoogd resultaat	7
Artikel 3.	Voorwerp van de Overeenkomst.....	7
Artikel 4.	Nadere specificatie en scoping	7
Artikel 5.	Implementatie.....	8
Artikel 6.	Acceptatie	8
Artikel 7.	Documentatie.....	10
Artikel 8.	Inzet Opdrachtgever	10
Artikel 9.	Personeel	11
Artikel 10.	Beheer	11
Artikel 11.	Onderhoud en Support	12
Artikel 12.	Service Level.....	13
Artikel 13.	Versiebeleid	14
Artikel 14.	Prijzen en tarieven.....	15
Artikel 15.	Meerwerk	15
Artikel 16.	Facturering en betaling	15
Artikel 17.	Garantie	17
Artikel 18.	Licenties en (intellectuele) eigendomsrechten	17
Artikel 19.	Looptijd en beëindiging.....	19
Artikel 20.	Aansprakelijkheid	22
Artikel 21.	Overmacht	22
Artikel 22.	Beveiliging.....	23
Artikel 23.	Wijziging zeggenschap, overdracht rechten en inzet derden.....	25
Artikel 24.	Privacy – Bescherming Persoonsgegevens	26
Artikel 25.	Geheimhouding en Vertrouwelijkheid	26
Artikel 26.	Indien van toepassing: AI clausule	26
Artikel 27.	Audit en controle.....	27
Artikel 28.	Toepasselijk recht en geschillen	28
Artikel 29.	Algemene bepalingen	28
Bijlage 1	Inschrijvingsleidraad.....	30
Bijlage 2	Inschrijving Opdrachtnemer	30
Bijlage 3	Verwerkersovereenkomst	30

Artikel 1. Begrippen

In dit artikel is een aantal begrippen gedefinieerd welke in onderhavige Overeenkomst met een hoofdletter worden geschreven. De gebruikte definities hebben zowel in meer- als enkelvoud dezelfde betekenis, tenzij uit de context anderszins moet worden afgeleid.

- 1.1. Acceptatie: de goedkeuring van de Opdrachtgever van het voorwerp van Acceptatie op basis van de Acceptatietest zoals omschreven in deze Overeenkomst.
- 1.2. Acceptatietest: een test waarmee de Opdrachtgever op basis van de overeengekomen acceptatiecriteria beoordeelt of voorwerp van Acceptatie, zoals gedefinieerd in deze Overeenkomst, voldoet.
- 1.3. Adaptief onderhoud: het aanpassen van de ICT-oplossing indien dit noodzakelijk is door wijzigingen in de ICT-Infrastructuur, in het kader van het normale versie- en releasebeleid van de Opdrachtnemer van de betreffende component uit de ICT-Infrastructuur alsmede het aanpassen van de ICT-oplossing door zich wijzigende omstandigheden en nieuwe ontwikkelingen die zich voordoen op het terrein waarvoor de ICT-oplossing is ontworpen, zoals wijzigende wet- en regelgeving.
- 1.4. Aflevering: het in de feitelijke macht van de Opdrachtgever brengen van de ICT-oplossing en Documentatie dan wel de feitelijke toegangsverlening aan de Opdrachtgever van de ICT-oplossing en Documentatie in elektronische vorm.
- 1.5. Beschikbaarheid: de mate waarin de ICT-oplossing volledig operationeel is en alle gecontracteerde functionaliteiten toegankelijk en bruikbaar zijn door de Opdrachtgever en gebruikt kan worden.
- 1.6. Bijlagen: aanhangsels bij deze Overeenkomst welke hiervan integraal deel uitmaken.
- 1.7. Conversie: het geheel van maatregelen en activiteiten welke nodig zijn om de gegevensbestanden van Opdrachtgever over te brengen naar de ICT-oplossing, zonder daarbij de volledigheid, de integriteit en de metadata van de gegevens aan te passen.
- 1.8. Correctief onderhoud: Prestatie waarmee Opdrachtnemer ervoor zorg draagt dat Gebreken in de Programmatuur worden opgelost.
- 1.9. Disaster recovery: het geheel van maatregelen om de beschikbaarheid en bruikbaarheid van de IT-oplossing te herstellen op een alternatieve locatie in geval van een noodsituatie als gevolg waarvan de IT-oplossing niet langer beschikbaar en/of bruikbaar is. Dit omvat ook, maar is niet beperkt tot, failover-procedures, back-upherstel en hersteloperaties met behulp van alternatieve infrastructuur binnen de cloudomgeving.
- 1.10. Documentatie: alle voor beheer, opleiding en gebruik van de ICT-oplossing overeengekomen beschrijvingen.
- 1.11. Doel(stellingen): de Doelstellingen welke Opdrachtgever met het de ICT-oplossing beoogt en bekend heeft gemaakt aan Opdrachtnemer in de vorm van de Inschrijvingsleidraad en deze Overeenkomst.
- 1.12. Functioneel beheer: De ondersteuning van de functionele, organisatie-specifieke inrichting van de ICT-oplossing zoals het toekennen van autorisaties en gebruikers instructies.

- 1.13. Gebrek: een storing of onvolkomenheid in de ICT-oplossing waardoor de oplossing niet voldoet aan het overeengekomen gebruik, dan wel de ICT-oplossing anderszins niet voldoet.
- 1.14. Gegevens: alle Gegevens, data, informatie en enig ander materiaal of content die Opdrachtgever en/of Gebruikers in het kader van de Overeenkomst invoeren, versturen, plaatsen of anderszins verwerken met behulp van de ICT-oplossing en/of onderdelen daarvan, waaronder mede begrepen persoonsgegevens.
- 1.15. Gebruiker(s): een op enigerlei wijze aan de TU/e verbonden (natuurlijke) persoon, zoals, medewerkers TU/e, studenten of klanten, die door de Opdrachtgever geautoriseerd is tot (een bepaald deel) van de ICT-oplossing.
- 1.16. Gebruiksklare oplevering: De oplevering van de ICT-oplossing, welke gereed is voor gebruik en is geaccepteerd door Opdrachtgever conform het Artikel Acceptatie van deze Overeenkomst.
- 1.17. Gereedmelding: de schriftelijke mededeling van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever dat een overeengekomen voorwerp van Acceptatie aan een Acceptatietest onderworpen kan worden.
- 1.18. Hosting: Technisch beheer en applicatie management, het draaiende houden van de ICT-oplossing op de ICT-infrastructuur en locatie van Opdrachtnemer en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, inclusief Koppelingen.
- 1.19. ICT-Infrastructuur: de zowel fysieke als logische omgeving (fysieke ruimte, apparatuur, netwerkcomponenten etc.) waarin de ICT-oplossing operationeel zal worden en waarmee de ICT-oplossing in samenhang dient te functioneren.
- 1.20. ICT-oplossing: de door Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst te leveren oplossing, zoals een systeem, platform of programmatuur.
- 1.21. Impact: de omvang van verstoring van een Incident op Opdrachtgever.
- 1.22. Implementatie: Prestatie bestaande uit het proces van diverse activiteiten en maatregelen zoals installatie, parametrisatie, inrichten, koppelen met bestaande ICT-oplossingen, conversie, migratie en training ten behoeve van de functionele en technische ingebruikname van de door Opdrachtgever beoogde ICT-oplossingen.
- 1.23. Incident: een verstoring in de Beschikbaarheid en/of de bruikbaarheid van de ICT-oplossing, al dan niet veroorzaakt door een Gebrek.
- 1.24. Inschrijving: De schriftelijke aanbieding van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever voor het leveren van de Prestaties (opgenomen in Bijlage 2)
- 1.25. Inschrijvingsleidraad: De Inschrijvingsleidraad of offerteaanvraag met kenmerk [-] d.d. [-] (opgenomen in Bijlage 1).
- 1.26. Koppeling: programmatuur welke de gegevensuitwisseling tussen specifieke onderdelen van de ICT-oplossing onderling en/of met elementen in de ICT-Infrastructuur en/of systemen van derden mogelijk maakt.
- 1.27. Migratie: het geheel van maatregelen en activiteiten welke zijn gericht op de overgang van de bestaande werkprocessen en Gegevens in de huidige systemen naar de werkprocessen en systemen die onderdeel zijn van de door Opdrachtnemer te implementeren ICT-oplossing.

- 1.28. Nieuwe versie: gewijzigde versie van de ICT-oplossing, waardoor de functionaliteit wordt uitgebreid door Vernieuwend of Adaptief onderhoud.
- 1.29. Onderhoud: Prestatie bestaande uit het geheel van Adaptief onderhoud, Correctief onderhoud, Preventief onderhoud en Vernieuwend onderhoud, als omschreven in de Inschrijvingsleidraad.
- 1.30. Ontwikkeling: Prestatie bestaande uit de totstandbrenging van maatwerk koppelingen en/of nieuw te ontwikkelen functionaliteit in het kader van de architectuur van de ICT-oplossing.
- 1.31. Overeenkomst: deze Overeenkomst inclusief de bijbehorende Bijlagen.
- 1.32. Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die op welke wijze dan ook door Opdrachtnemer en/of anderszins in de ICT-oplossing verwerkt wordt of zal worden in het kader van de Overeenkomst.
- 1.33. Prestaties: de door Opdrachtnemer op basis van deze Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever en/of diens Gebruikers te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te verrichten prestaties.
- 1.34. Preventief onderhoud: het verrichten van onderhoud gericht op het waarborgen dat de ICT-oplossing gedurende de looptijd van deze Overeenkomst blijft voldoen aan de daaraan gestelde eisen (dus inclusief doch niet uitsluitend het uitvoeren van releases en patches).
- 1.35. Programmatuur: de door Opdrachtnemer te leveren computerprogrammatuur met bijbehorende Documentatie, zoals gespecificeerd in de Inschrijvingsleidraad waarvan Opdrachtgever uit hoofde van deze Overeenkomst een gebruiksrecht en/of auteursrecht verwerft.
- 1.36. Support: Onder Support wordt in ieder geval verstaan het aannemen en oplossen van Gebreken, storingen, Incidenten en vragen van Opdrachtgever door een helpdesk
- 1.37. Technisch Beheer: het in stand houden van de ICT-oplossing, als beschreven in de Inschrijvingsleidraad.
- 1.38. Turn-key delivery: volledige en gebruiksklare oplevering van de ICT-Oplossing, waarbij de Opdrachtnemer alle noodzakelijke werkzaamheden, configuraties, testen en integraties heeft uitgevoerd zodat het Werk onmiddellijk en zonder verdere handelingen van de Opdrachtgever in gebruik kan worden genomen, conform de overeengekomen specificaties, inclusief documentatie, accounts, instellingen, beveiligingsconfiguraties en eventuele koppelingen met bestaande systemen.
- 1.39. Vernieuwend onderhoud: het aanpassen, verbeteren en/of uitbreiden van de functionaliteit van de Programmatuur anders dan door Correctief, Adaptief en Preventief onderhoud.
- 1.40. Werkdagen: kalenderdagen met uitzondering van zaterdagen, zondagen en officiële feestdagen in Nederland, evenals eventuele extra sluitingsdagen of collectieve vakantiedagen die door de Opdrachtgever worden gehanteerd. Alle verwijzingen naar tijd zijn in lokale Midden-Europese tijd (CET) of Midden-Europese zomertijd (CEST), al naar gelang het geval.

- 1.41. Workaround: tijdelijke programma-omweg of probleemvermijdende restrictie waardoor Opdrachtgever geen noemenswaardige hinder meer ondervindt van het Gebrek.

Artikel 2. Doelstellingen en beoogd resultaat

- 2.1. Opdrachtgever beoogt met deze Overeenkomst tenminste de Doelstellingen en het resultaat als opgenomen in de Inschrijvingsleidraad te realiseren.

Artikel 3. Voorwerp van de Overeenkomst

- 3.1. Opdrachtgever verleent hierbij de opdracht aan Opdrachtnemer die Opdrachtnemer hierbij aanvaardt om tot het verrichten van Prestaties zoals beschreven in de in art. 3.2 genoemde documenten, en die in hoofdlijnen bestaat uit:
- i) Levering, implementatie en onderhoud van een Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS).
- 3.2. De volgende contractuele documenten, samen en in onderlinge samenhang, bepalen de rechten en plichten van de Partijen die voortvloeien uit deze overeenkomst:
- i) Dwingendrechtelijke regels van overheidswege;
 - ii) De Verwerkersovereenkomst, zoals overeengekomen en getekend door de Partijen d.d. **(Bijlage 3)**.
 - iii) Deze Overeenkomst;
 - iv) Inschrijvingsleidraad/offerteaanvraag **(Bijlage 1)**., bestaande uit:
 - a) Eventuele nota's van Inlichtingen d.d. [datum];
 - b) Inschrijvingsleidraad d.d. [datum];
 - c) Bijlagen Inschrijvingsleidraad;
 - v) Inschrijving /offerte Opdrachtnemer **(Bijlage 2)**
 - vi) Service Level Agreement **(Bijlage 4)**.

In geval van tegenstrijdigheid tussen de hierboven genoemde documenten, geldt de hierboven genoemde volgorde, waarbij steeds het hogergeplaatste document prevaleert boven het lager geplaatste document, tenzij de aard van de tegenstrijdigheid klaarblijkelijk tot een andere rangorde dwingt en/of een lager gerangschikt document hogere eisen stelt aan de door Opdrachtnemer te verrichten prestaties op basis van deze Overeenkomst. Toezeggingen die de Opdrachtnemer tijdens de aanbestedingsprocedure heeft gedaan, met inbegrip van eventuele demonstraties, zijn bindend voor de Opdrachtnemer voor zover deze leiden tot hogere eisen voor de te leveren prestaties. In geval van tegenstrijdigheden tussen informatiebijlagen prevaleert de meest recente (laatste) informatie

Artikel 4. Nadere specificatie en scoping

- 4.1. Voor zover Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer het noodzakelijk achten zal een nadere detaillering van de specificatie en scope in een implementatieplan plaatsvinden binnen de grenzen van deze Overeenkomst. Deze nadere detaillering zal worden gebaseerd op de informatie zoals verstrekt in de Inschrijvingsleidraad (Bijlage 1).
- 4.2. Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst een aanpassing wenst van de eisen als opgenomen in de Inschrijvingsleidraad (Bijlage 1), zal ze dit met Opdrachtnemer bespreken. Opdrachtnemer zal een schriftelijke raming geven van de Impact in de meest ruime zin van het woord van de gewenste aanpassingen op de doorlooptijd, budgetten en samenhang met andere ict-systemen van Opdrachtgever van de aanpassing en/of ontwikkeling. De

gevraagde aanpassingen zullen uitsluitend plaatsvinden na voorafgaande Schriftelijke accordering door de Opdrachtgever.

- 4.3. Opdrachtgever is gerechtigd aan de scope gerelateerde onderwerpen of modules, waaraan gedurende de looptijd van de Overeenkomst door voortschrijdend inzicht behoefte is ontstaan aan Opdrachtnemer in opdracht te geven. In voorkomend geval zullen Partijen hierover nadere afspraken maken en deze schriftelijk vastleggen.

Artikel 5. Implementatie

- 5.1. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de Implementatie van de ICT-oplossing in de organisatie van Opdrachtgever, overeenkomstig het hieromtrent bepaalde in de Overeenkomst en het implementatieplan dat in onderling overleg met Opdrachtgever door Opdrachtnemer wordt opgesteld en uitdrukkelijk en schriftelijk door Opdrachtgever dient te zijn goedgekeurd. De kosten voor het opstellen van het implementatieplan worden geacht te zijn opgenomen in de in deze Overeenkomst opgenomen prijzen en tarieven en komen niet voor separate vergoeding in aanmerking.
- 5.2. De Implementatie geschiedt conform het tijdschema en (vooraf vastgestelde financiële en overige) condities en omvat de Prestaties en resultaten daarvan als opgenomen in deze Overeenkomst en de Bijlagen en dient met optimale inzet van het benodigde personeel van Partijen plaats te vinden.
- 5.3. Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer dat een training, instructie en/of opleiding wordt verzorgd om Opdrachtgever en diens personeel vertrouwd te maken met het gebruik van de ICT-oplossing van Opdrachtnemer. De training, instructie en/of opleiding zal zoveel mogelijk worden gegeven door deskundigen die bij de Implementatie zijn betrokken.
- 5.4. Partijen hebben het recht om meerdere tests uit te voeren als onderdeel van de Implementatie, op basis waarvan Partijen kunnen vaststellen dat de ICT-oplossing goed werkt zowel wat betreft de onderscheiden onderdelen als in zijn geheel en voldoet aan de daarvoor neergelegde eisen en criteria als vermeld in deze Overeenkomst en Bijlagen. Het al dan niet gebruikmaken van dit recht laat het elders bepaalde in deze Overeenkomst onverlet, waaronder de bepalingen omtrent de testprocedures, Acceptatie en garanties.
- 5.5. Opdrachtnemer voert Conversie en/of Migratie uit van de huidige systemen van Opdrachtgever naar de systemen van Opdrachtnemer op de wijze als vermeld in de Inschrijvingsleidraad. Voor Conversie en/of Migratie zal Opdrachtgever zoveel als mogelijk gebruik maken van de bestaande formats en tools van Opdrachtnemer. Indien echter blijkt dat er Conversie en/of Migratieprogrammatuur ontwikkeld dient te worden, zal Opdrachtnemer de specificaties voor dergelijke Conversie en/of Migratieprogrammatuur ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorleggen.
- 5.6. Zodra naar mening van Opdrachtnemer (een deel van) de Implementatie is voltooid, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever een Gereedmelding doen toekomen. Opdrachtgever zal de ontvangst van deze mededeling onverwijld schriftelijk aan Opdrachtnemer bevestigen. De datum van de bevestiging door Opdrachtgever geldt als de datum van de Gereedmelding. De Gereedmelding laat het bepaalde in deze Overeenkomst omtrent Acceptatie en garantie onverlet.

Artikel 6. Acceptatie

- 6.1. Zo spoedig mogelijk na de Gereedmelding zullen Partijen overgaan tot het uitvoeren van de Acceptatietest ten aanzien van de (afgeleverde, geïnstalleerde en geïmplementeerde)

Prestaties (hierna: "het voorwerp van Acceptatie"). Er kan sprake zijn van meerdere (deel)acceptatietesten.

- 6.2. De Acceptatietest vindt plaats binnen een testomgeving (die kosteloos ter beschikking wordt gesteld) en op basis van een door Opdrachtnemer op te stellen en door Opdrachtgever goedgekeurd testplan. Hierbij heeft Opdrachtgever tevens het recht om voor eigen rekening een attack- en penetratietest uit laten voeren door een daartoe gecertificeerd bedrijf. Opdrachtnemer dient hiertoe haar volle medewerking te verlenen.
- 6.3. Tijdens de Acceptatietest zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever op diens verzoek assisteren en alle benodigde kwalitatieve medewerking verlenen.
- 6.4. Indien (delen van) de ICT oplossing bij het voor de tweede maal doorlopen van de (integrale) Acceptatieprocedure op Gebreken wordt/worden afgekeurd, is Opdrachtgever gerechtigd om:
 - i. de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – zonder nadere ingebrekestelling buiten rechte te ontbinden, waarbij geldt dat Opdrachtnemer dan tevens binnen de kaders van Artikel 20 (Aansprakelijkheid) aansprakelijk is voor de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade; of
 - ii. onverminderd zijn recht op vergoeding van de reeds geleden schade Opdrachtnemer toe te staan de Gebreken alsnog voor diens rekening te herstellen; of
 - iii. de ICT oplossing onder een nader overeen te komen voorwaarde voorwaardelijk te accepteren, waarbij geldt dat indien Opdrachtnemer niet tijdig aan de bij de voorwaardelijke acceptatie gestelde voorwaarden voldoet, het bepaalde onder i van toepassing is
- 6.5. Kleine Gebreken, waartoe worden gerekend Gebreken, die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van de ICT-oplossing redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de Acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer tot kosteloos herstel van zodanige Gebreken. Opdrachtnemer zal de Gebreken voor eigen rekening verhelpen binnen 10 Werkdagen na Acceptatietest.
- 6.6. Indien er naar keuze van Opdrachtgever, welke keuze zij tijdig schriftelijk kenbaar zal maken aan Opdrachtnemer, geen of slechts een gedeeltelijke Acceptatietest plaatsvindt en Opdrachtgever het gereed gemelde in gebruik neemt in haar productieomgeving dan wordt het gereed gemelde dat in gebruik is genomen geacht te zijn geaccepteerd indien het meer dan twintig (20) Werkdagen in gebruik is genomen. Ingebruikname laat rechten uit garantie onverlet.
- 6.7. Opdrachtnemer zal bij Gebruiksklare Turn-key oplevering alle gegevens, zoals URLs en inloggegevens, aan Opdrachtgever ter beschikking stellen die noodzakelijk zijn om daadwerkelijk gebruik te kunnen maken van de ICT-oplossing.
- 6.8. Periodieke kosten starten niet eerder en zullen dus niet eerder in rekening worden gebracht, dan na Gebruiksklare Turn-key oplevering en in gebruikname van de ICT-oplossing.
- 6.9. Indien de ICT-oplossing als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer niet op de overeengekomen datum Gebruiksklaar Turn-key is opgeleverd (c.q. is Afgeleverd) of wordt afgekeurd, wordt een bedrag van € 500,- in rekening gesteld voor elke Werkdag dat de vertraging in de Gebruiksklare Turn-key oplevering- c.q. Aflevering voortduurt, tot een maximum van € 10.000,-.

Artikel 7. Documentatie

- 7.1. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever voorzien van tenminste één (1) volledige set van Documentatie. De Documentatie dient zodanig te zijn:
- i) dat deze een juiste en volledige beschrijving geeft van het door Opdrachtnemer geleverde de ICT-oplossing en de functies daarvan;
 - ii) dat deze alle relevante en volledige informatie bevat die noodzakelijk is om eventuele Koppelingen tot stand te brengen;
 - iii) dat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de ICT-oplossing gebruik kunnen maken;
 - iv) dat deze voor Opdrachtgever vrij inzetbaar is en volledige informatie bevat op basis waarvan Opdrachtgevers haar medewerkers/Gebruikers van adequate training kan voorzien ten aanzien van gebruik en beheer;
 - v) dat Functioneel beheer door Opdrachtgever efficiënt kan plaatsvinden.
 - vi) dat deze voor/door Opdrachtgever zonder enige beperking vermenigvuldigd en gebruikt mag worden voor het doel waarvoor de Documentatie is geschreven;
 - vii) dat deze overdraagbaar is in de ruimste zin van het woord;
 - viii) dat deze alle relevante technische en organisatorische informatie bevat met betrekking tot de opslag, verwerking en toegang tot Gegevens, waaronder begrepen de inrichting van de gebruikte infrastructuur, locaties van gegevensverwerking en betrokken derden;
 - ix) dat deze voldoende informatie bevat om de ICT-oplossing, inclusief de verwerking van Gegevens, door Opdrachtgever of een derde partij te kunnen laten voortzetten.
- 7.2. Opdrachtnemer verzekert dat uiterlijk op de dag van Gereedmelding de Documentatie gereed is. Opdrachtnemer zal deze Documentatie na Acceptatie in de afgesproken aantallen ter beschikking stellen aan de Opdrachtgever.
- 7.3. Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de door haar geleverde Documentatie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) weken, op zijn kosten zal worden vervangen, gewijzigd of aangepast indien op enig tijdstip mocht blijken dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk of verouderd is.

Artikel 8. Inzet Opdrachtgever

- 8.1. Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat alle Gegevens en bescheiden, welke noodzakelijk zijn voor het correct en tijdig uitvoeren van de Prestaties tijdig en in een door Opdrachtnemer bruikbare vorm aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld.
- 8.2. Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer en voor zover dat naar oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk is voor een goede uitvoering van deze Overeenkomst kosteloos aan Opdrachtnemer beschikbaar stellen:
- i) veilige werkruimte;
 - ii) gebruikersfaciliteiten op computersystemen, en;

iii) telecommunicatiefaciliteiten met voldoende capaciteit.

Artikel 9. Personeel

- 9.1. Door Opdrachtnemer zal uitsluitend competent personeel worden ingezet bij de uitvoering van deze Overeenkomst.
- 9.2. Indien en voor zover voor de uitvoering van deze Overeenkomst personeel van Opdrachtnemer op de campus van de TU/e werkzaam zal zijn, verplicht Opdrachtnemer zich haar personeel op te dragen de ter plekke geldende huisregels na te leven.
- 9.3. De Opdrachtnemer zal zich maximaal inspannen de werkzaamheden door of onder verantwoordelijkheid en toezicht van één vaste persoon te laten uitvoeren, om op deze wijze de kennis inzake het project en de situatie bij de Opdrachtgever maximaal te benutten.
- 9.4. Indien Opdrachtgever van mening is dat personeel van Opdrachtnemer niet goed functioneert, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is Opdrachtgever gerechtigd op basis van gemotiveerde redenen van Opdrachtnemer te verlangen dat dit personeel wordt vervangen.
- 9.5. In het geval dat personeel wordt vervangen, dient Opdrachtnemer na overleg met Opdrachtgever vervangend personeel beschikbaar te stellen dat wat betreft deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau is als het oorspronkelijke ingezette personeel. De voor het oorspronkelijke personeel geldende tarieven mogen bij vervanging niet worden verhoogd. De kosten voor het inwerken van het nieuwe personeel komen voor rekening van Opdrachtnemer.
- 9.6. De gehele Campus van de TU/e is rookvrij. Het rookverbod geldt voor iedereen op de campus, dus ook voor Opdrachtnemer. Dit volgt uit de nieuwe Tabaks- en Rookwarenwet (art.10, lid 1b), waarin roken op terreinen van onderwijsinstellingen en sportfaciliteiten niet meer toegestaan is. Het rookverbod geldt dag en nacht (24/7). Voor eventuele boetes die veroorzaakt zijn door uw personeel, hulppersonen of onderaannemers kunt u dan ook aansprakelijk worden geacht.

Artikel 10. Beheer

- 10.1. Opdrachtnemer is geheel verantwoordelijk voor het Technisch beheer van de ICT-oplossing, overeenkomstig het bepaalde in de Inschrijvingsleidraad en bijlagen.
- 10.2. Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens overdragen naar of toegankelijk maken vanuit een land buiten de EER, behalve met de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van TU/e. Wanneer een dergelijke toestemming wordt verleend, zal de Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de overdracht onderworpen is aan passende waarborgen in overeenstemming met hoofdstuk V van de AVG, met inbegrip van (maar niet beperkt tot) het gebruik van door de Europese Commissie goedgekeurde modelcontractbepalingen, en zal hij TU/e op verzoek daarvan bewijs leverenzal geen persoonsgegevens overbrengen naar of toegankelijk maken vanuit een land buiten de EER, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van TU/e.
- 10.3. Opdrachtnemer zal geen subverwerkers inschakelen die Persoonsgegevens zullen verwerken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever ten minste 60 dagen van tevoren schriftelijk op de hoogte stellen van elke voorgenomen wijziging van subverwerkers.

Artikel 11. Onderhoud en Support

- 11.1. Het Onderhoud, door Opdrachtnemer uit te voeren, omvat, tenzij anders overeengekomen, ten minste de volgende diensten:
- i) Correctief Onderhoud;
 - ii) Preventief Onderhoud;
 - iii) Adaptief Onderhoud;
 - iv) Vernieuwend Onderhoud.
- 11.2. Onderhoud en Support vindt plaats conform een tussen Partijen overeengekomen Service Level Agreement als bedoeld in Artikel 12 (Service Level).
- 11.3. Opdrachtnemer garandeert dat hij over voldoende mankracht, kennis en kunde beschikt om het Onderhoud en Support naar behoren te kunnen uitvoeren.
- 11.4. Al het Onderhoud zal ononderbroken en op de kortst mogelijke termijn worden uitgevoerd.
- 11.5.** Gepland Onderhoud waarbij een downtime zal plaatsvinden wordt altijd minimaal 10 werkdagen van tevoren aan Opdrachtgever gemeld.
- 11.6. Tot herstelwerkzaamheden behoort – indien dit noodzakelijk blijkt – het verstrekken van Workarounds. Workarounds zullen door Opdrachtnemer niet eerder worden aangebracht dan na verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Hierbij wordt vastgesteld wanneer de Workaround zal worden vervangen voor een definitieve oplossing. Workarounds zijn altijd tijdelijk van aard.
- 11.7. Opdrachtnemer zal aan Opdrachtgever schriftelijk rapporteren waarom een als zodanig gemeld Gebrek al dan niet voor herstel en/of Workaround in aanmerking komt.
- 11.8. Backup en restore. Opdrachtnemer maakt backups van alle gegevens in de ICT-oplossing met interval van minimaal éénmaal per dag. Dit backup proces mag de prestatie van de ICT-oplossing niet beïnvloeden. De Opdrachtnemer zal de backups opslaan op een geografische andere locatie dan waar de gegevens van de ICT-oplossing zijn opgeslagen. Bij een Disaster recovery wordt door de opdrachtnemer de laatst gemaakte backup teruggezet. Hiervoor zal een procedure worden afgesproken en eventueel worden vastgelegd in een Disaster recovery plan. De Opdrachtgever kan te allen tijde aan de Opdrachtnemer verzoeken om gegevens uit de backup beschikbaar te maken. Hierover zullen dan nadere afspraken worden gemaakt. Het Disaster recovery plan moet in ieder geval waarborgen dat:
- i. De doelstelling voor recovery niet meer dan acht (8) uur binnen servicewindow bedraagt, hetgeen betekent dat de IT-oplossing binnen deze periode na het optreden van een ramp weer operationeel moet zijn; en
 - ii. De doelstelling voor recovery point niet meer dan vierentwintig (24) uur bedraagt, wat betekent dat het maximaal aanvaardbare gegevensverlies, gemeten in tijd vanaf de laatste beschikbare back-up, deze periode niet mag overschrijden
- 11.9. Opdrachtnemer stelt releasenotes ter beschikking van elke aanpassing van de ICT-oplossing.
- 11.10. Opdrachtnemer zal in noodgevallen ook buiten kantooruren Onderhoud verrichten teneinde de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever te waarborgen. De vaststelling of en in hoeverre de werkzaamheden buiten kantooruren moeten worden verricht, vindt in gezamenlijk overleg plaats.

Artikel 12. Service Level

- 12.1. Opdrachtnemer treft maatregelen, die ervoor zorgen dat de aangeboden ICT-oplossing is voorzien van voldoende redundantie voor wat betreft Beschikbaarheid, performance en Onderhoud. Dit houdt ook in dat eventueel herstel van Gegevens en clouddiensten is gefaciliteerd met infrastructuur en (ondersteunende) IT-diensten, die robuust en redundant zijn uitgevoerd en die periodiek en aantoonbaar door Opdrachtnemer worden getest.
- 12.2. Servicedesk. De servicedesk voor het aanmelden van onder andere Incidenten en Gebreken door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer, waarbij de Opdrachtnemer zorgt voor een correcte registratie en ervoor zorgt dat de melding in behandeling wordt genomen, is tenminste beschikbaar: Werkdagen, van 8.30 uur tot 17.00 uur.
- 12.3. Servicewindow. Het window waarin de Opdrachtnemer actief meldingen in behandeling neemt, vervolgt, uitvoert en/of oplost is: 24/7.
- 12.4. Beschikbaarheid. De Opdrachtnemer garandeert dat de ICT-oplossing beschikbaar is met een beschikbaarheid van ten minste 99,8% per kalenderkwartaal (Q1, Q2, Q3, Q4) tijdens het overeengekomen Servicewindow. Het Servicewindow wordt gedefinieerd als 24/7. De beschikbaarheid wordt als volgt berekend:

$$\text{Beschikbaarheid (\%)} = (\text{Werkelijke Bedrijfstijd}) / (\text{Totale geplande Bedrijfstijd}) \times 100$$

Werkelijke Bedrijfstijd: de totale tijd tijdens het Servicewindow waarin de ICT-oplossing volledig operationeel en beschikbaar is voor gebruik, gemeten met behulp van systeemmonitoringtools of gelijkwaardige logboekmethoden die met de Opdrachtgever zijn overeengekomen.

Totale geplande Bedrijfstijd: het totale aantal uren in het Servicewindow in het betreffende kalenderkwartaal, exclusief downtime als gevolg van:

- Geplande/geprogrammeerde onderhoudswerkzaamheden die vooraf door de Opdrachtgever zijn goedgekeurd;
- Overmacht zoals gedefinieerd in artikel 21

12.5. Onderhoudswindow. Gepland onderhoud dient uitgevoerd worden tussen 19.00 uur en 07.00 uur of vrijdag vanaf 19 uur tot maandagochtend 07:00 uur.

- 12.6. De maximale downtime ten behoeven van onderhoud mag per afzonderlijk onderhoud maximaal 4 uur bedragen. Het maximaal aantal geplande onderhoud met een downtime bedraagt 13 per kalenderkwartaal.
- 12.7. Response- en hersteltijden van Incidenten en Gebreken vinden plaats conform onderstaande matrix, waarbij geldt dat de Opdrachtgever bepaalt welke prioriteit aan een Gebrek wordt toegekend:

Incidentklasse	Responsetijd (de periode tussen het moment waarop de Opdrachtgever een melding indient en het moment waarop hij een ontvangstbevestiging van de Opdrachtnemer ontvangt)	Hersteltijd (tijd tussen initiële bevestiging van ontvangst van de melding en het herstel van de ICT-oplossing tot zijn operationele staat.
Prioriteit 1 (Hoog)	5 minuten	4 uur (binnen servicewindow)

Prioriteit 2 (Midden)	5 minuten	8 uur (binnen servicewindow)
Prioriteit 3 (Laag)	30 minuten	24 uur (binnen servicedesk tijden)

- 12.8. De performance van de ICT-oplossing dient continue van een dusdanig acceptabel niveau te zijn dat de Gebruiker van Opdrachtgever adequaat gebruik kan maken de ICT-oplossing.
- 12.9. Monitoring. De ICT-oplossing wordt door de Opdrachtnemer 24*7 gemonitord. Indien zich Incidenten of Gebreken voordoen wordt door de Opdrachtnemer actie genomen en een melding geregistreerd. Hi eraan wordt een prioriteit toegekend en vervolgens wordt de melding afgehandeld conform lid 7 van dit artikel.
- 12.10. De Opdrachtnemer verstrekt de Opdrachtgever binnen 10 werkdagen na afloop van elk kalenderkwartaal een kwartaalrapport over de Beschikbaarheid, dat ten minste het volgende bevat:
- de totale geplande bedrijfstijd (in uren);
 - de werkelijke bedrijfstijd (in uren);
 - de totale ongeplande uitvaltijd (in uren) binnen het servicegebied, inclusief datum, tijd, duur en hoofdoorzaak per incident/defect
- 12.11. Indien de overeengekomen Beschikbaarheid over de vastgelegde periode niet wordt gehaald wordt een boete van 10% van de Periodiek kosten per kwartaal in rekening gebracht.

Indien de hersteltijd aangaande meldingen omtrent een Gebrek met prioriteit 1 niet zijn opgelost binnen de gestelde hersteltijden wordt voor elke dag dat herstel uitblijft een bedrag van € 500,- gekort op de eerstvolgende factuur tot een maximum van 2.500,- per melding. Indien de hersteltijd aangaande meldingen omtrent een Gebrek met prioriteit 2 of 3 niet zijn opgelost binnen de gestelde hersteltijden wordt voor elke Kalenderdag dat herstel uitblijft een bedrag van € 250,- gekort op de eerstvolgende factuur.

Artikel 13. Versiebeleid

- 13.1. Upgrading (Nieuwe versie) van de Programmatuur is altijd mogelijk. Onverminderd het voorgaande zal Opdrachtnemer Opdrachtgever zoveel als noodzakelijk gedurende de looptijd van deze Overeenkomst voorzien van een Nieuwe versie. Opdrachtnemer zal uitsluitend het recht hebben om automatische Upgrading van de ICT-oplossing door te voeren zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever indien:
- a) de Opdrachtnemer de Opdrachtgever voorziet van een up-to-date en vrij toegankelijke release kalender, die minimaal 6 maanden in de toekomst kijkt en die inzicht geeft in de aanpassingen die in elke release worden doorgevoerd.
 - b) Opdrachtgever de mogelijkheid heeft de nieuwe releases te testen gedurende een periode van 3 weken.
 - c) de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever overeenstemming bereiken over een te volgen (test) procedure die de Opdrachtgever in staat stelt om vast te stellen of de upgrade (Nieuwe versie) en/of Onderhoud impact heeft op andere systemen of Koppelingen die gebruikt worden binnen de omgeving van de ICT oplossing van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zal de redelijke instructies van de Opdrachtgever in deze volgen.
- 13.2. Onverminderd het in lid 1 bepaalde is Opdrachtnemer verplicht de functionaliteit van de ICT-oplossing tijdig aan te passen in zoverre het wettelijke verplichtingen betreft dan wel richtlijnen

binnen de sector die vanuit het oogpunt van goed governance noodzakelijk zijn.
Opdrachtnemer dient ruim van tevoren melding te maken aan Opdrachtgever.

- 13.3. Door Opdrachtnemer geleverde Nieuwe versies worden geacht deel uit te maken van deze Overeenkomst vanaf de dag waarop ze aan de ICT-oplossing zijn toegevoegd.
- 13.4. Wijzigingen en/of aanvullingen in de verstrekte ICT-oplossing, daaronder begrepen Nieuwe versies, zullen nimmer leiden tot een beperking van de prestaties en/of toepassingen c.q. toepassingsmogelijkheden van de ICT-oplossing in samenhang met het gebruikte ICT-Infrastructuur van de Opdrachtgever dan wel tot stijging van kosten voor Opdrachtgever.

Artikel 14. Prijzen en tarieven

- 14.1. De prijzen en tarieven zijn vermeld in de Inschrijving (**Bijlage 2**). Alle prijzen en tarieven zijn exclusief BTW, doch inclusief alle overige kosten welke aan de uitvoering van de Overeenkomst verbonden zijn.
- 14.2. Tenzij anders bepaald zijn de overeengekomen prijzen en tarieven vast en onveranderlijk tijdens de initiële looptijd van de Overeenkomst.
- 14.3. Na afloop van de initiële looptijd van de Overeenkomst mag eventueel een jaarlijkse indexering worden toegepast op de overeengekomen tarieven: Een eventuele indexering is gebaseerd op de jaarmutatie van de maand januari van het Consumentenprijsindexcijfer van het CBS (totaal bestedingen, laatst vastgestelde basisjaar). Na Schriftelijk akkoord van Opdrachtgever kan de prijsherziening worden doorgevoerd. Indexering met terugwerkende kracht over meerdere jaren is uitgesloten.

Artikel 15. Meerwerk

- 15.1. Indien Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake zal zijn, zal zij Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen en tevens de vermeende aanleiding hiervan vermelden. Meerwerk komt alleen voor vergoeding in aanmerking indien hiertoe schriftelijk opdracht is verstrekt door Opdrachtgever.
- 15.2. Tot meerwerk wordt niet gerekend al dan niet onvoorziene werkzaamheden die nodig zijn teneinde de overeengekomen ICT-oplossing werkend op te leveren. Tot meerwerk worden derhalve niet gerekend additionele werkzaamheden, die Opdrachtnemer had kunnen of moeten voorzien of die nodig zijn om de ICT-oplossing in operationele zin conform de specificaties op te kunnen leveren en/of als zodanig operationeel werkend te houden.

Artikel 16. Facturering en betaling

- 16.1. Opdrachtnemer zal op de facturen aan Opdrachtgever datum, specificatie, het verschuldigde bedrag in Euro's en andere door Opdrachtgever schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakte en wettelijk verplichte gegevens vermelden voor zover redelijkerwijs van Opdrachtnemer kan worden gevraagd. Opdrachtnemer zal de door Opdrachtgever op basis van deze Overeenkomst verschuldigde bedragen aan Opdrachtgever in rekening brengen, doch niet eerder dan nadat hij hiervoor een specifieke, relevante inkooporder van Opdrachtgever heeft ontvangen. Deze inkooporder(s) is/zijn slechts bestemd voor administratieve doeleinden en kunnen nimmer worden opgevat als aanvulling/wijziging op deze Overeenkomst. Aan deze door Opdrachtgever uitgegeven inkooporder(s) kan derhalve geen enkel recht worden ontleend. Alle bedragen vloeien voort uit de nakoming van de verplichtingen van Opdrachtnemer uit hoofde van deze Overeenkomst; derhalve zal Opdrachtnemer geen prijzen, kosten en/of

terugbetalingen in rekening brengen anders dan die welke Schriftelijk en voorafgaand zijn overeengekomen

16.2. Facturering vindt als volgt plaats:

- i) Kosten voor de Implementatie worden voor 70% gefactureerd naar rato uitvoering en voortgang achteraf per maand. 30% van de kosten worden gefactureerd na succesvol afgeronde Gebruiksklare Turn-key oplevering.
- ii) Kosten voor trainingen en Opleiding worden achteraf gefactureerd, op basis van daadwerkelijk uitgevoerde dienstverlening.
- iii) Periodieke kosten voor jaarlijkse dienstverlening en jaarlijks onderhoud (inclusief koppelingen) dienen achteraf per maand in 1/12^e deel gefactureerd te worden.

Periodieke kosten mogen niet eerder dan vanaf de datum waarop de ICT- oplossing volledig en succesvol Gebruiksklaar is opgeleverd en de ICT oplossing ook daadwerkelijk in gebruik is genomen (Go live) in rekening worden gebracht.

16.3. Facturen dienen te worden geadresseerd en digitaal verstuurd aan:

Technische Universiteit Eindhoven
T.a.v. Accounts Payable
Groene Loper 3
5612 AE Eindhoven

Opdrachtgever wenst de factuur bij voorkeur te ontvangen in XML-formaat via de Nederlandse PEPPOL Autoriteit (NPa), zie www.peppolautoriteit.nl voor meer informatie.

Eventueel is ontvangst van de factuur in PDF-formaat mogelijk. In dit geval dient de factuur verzonden te worden naar invoices@tue.nl.

Om de factuur in behandeling te kunnen nemen dient de factuur het ordernummer (PO nummer) te bevatten.

16.4. Betaling van correcte facturen vindt plaats binnen dertig dagen na factuurdatum en na accordering door Opdrachtgever.

16.5. Opdrachtgever kan de betaling van een factuur of een deel daarvan, waarover tussen Partijen geen overeenstemming bestaat, opschorten gedurende de periode van een door Opdrachtgever in te stellen onderzoek. Van deze bevoegdheid maakt Opdrachtgever uitsluitend gebruik, indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de desbetreffende factuur.

16.6. Overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of niet-betaling door Opdrachtgever van een factuur op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factuur geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn Dienstverlening op te schorten c.q. te beëindigen. Tevens is het Opdrachtnemer niet toegestaan rente te berekenen over het verschuldigde bedrag. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer informeren over het opschorten van betalingen.

16.7. Meerwerk zal door Opdrachtnemer na voltooiing van de meerwerkzaamheden in een aparte factuur worden gefactureerd. De aard en omvang van de verrichte meerwerkzaamheden zullen in de factuur uitdrukkelijk worden gespecificeerd onder verwijzing naar de schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

16.8. Verrekening van minderwerk geschiedt door inhouding op de overeengekomen som dan wel bij credit indien vooruitbetaling heeft plaatsgevonden. Bij de betaling zal Opdrachtgever aangeven welk deel vanwege minderwerk wordt verrekend. Verrekening zal plaatsvinden nadat de

Opdrachtgever het verbeurd bedrag heeft aangezegd aan Opdrachtnemer en hiervoor een factuur heeft ontvangen c.q. heeft opgesteld.

Artikel 17. Garantie

17.1. Opdrachtnemer garandeert wat betreft de ICT-oplossing gedurende de looptijd van deze Overeenkomst dat:

- i) deze de overeengekomen eigenschappen bevat, zoals vastgelegd in deze Overeenkomst en voldoet aan de specificaties zoals opgenomen in de contractdocumenten zoals opgenomen in Artikel 3.2;
- ii) deze efficiënt, deugdelijk en onderling samenhangend is ingericht en ontwikkeld;
- iii) deze voldoet aan de gangbare technische normen;
- iv) deze geen andere beveiligingsmaatregelen of- functies of voor de ICT-oplossing vreemde elementen bevat dan die welke in de Documentatie zijn vermeld;
- v) alle maatregelen zijn genomen om te voorkomen dat deze virussen/malware/Trojan horses bevat.

Artikel 18. Licenties en (intellectuele) eigendomsrechten

18.1. Uitgangspunt is dat alle licenties die benodigd zijn voor een correcte uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer worden verstrekt en zijn inbegrepen in de prijzen als vermeld in deze Overeenkomst. Zogenaamde shrink wrap licenties (het openen van een verpakking/zegel) of click through/wrap licenties (het aanklikken van een acceptatiebutton of anderszins tijdens de installatie van software) of andersoortige licenties waarbij Opdrachtgever niet voorafgaand aan de totstandkoming van deze Overeenkomst kennis heeft kunnen nemen van de inhoud daarvan, zijn nimmer van toepassing en mogen nimmer aan de ICT-oplossing worden toegevoegd. Dit geldt eveneens indien dergelijke licentievoorwaarden in strijd met voorgaande toch aan de ICT-oplossing (of delen daarvan) zijn/worden toegevoegd en al dan niet door Opdrachtgever en/of Gebruikers bewust of onbewust worden geaccepteerd. Indien en voor zover het buiten toepassing verklaren van bovengemelde voorwaarden niet of gedeeltelijk niet mogelijk blijkt te zijn, en er toch sprake mocht zijn van enige verbondenheid jegens Opdrachtgever/Gebruikers aan één of meer van die voorwaarden, dan geldt dat de inhoud van die van toepassing zijnde voorwaarden op gelijk niveau wordt gesteld als de inschrijving van Opdrachtnemer (zoals bedoeld onder artikel 3.2.v) en derhalve te allen tijde ondergeschikt zal zijn aan de inhoud van deze Overeenkomst en de Inschrijvingsleidraad van Opdrachtgever.

18.2. Uitgangspunt is dat alle intellectuele eigendomsrechten, welke kunnen of zullen worden uitgeoefend – waar en wanneer dan ook – ten aanzien van de ICT-oplossing berusten bij Opdrachtnemer of diens licentiegever(s). Dit geldt eveneens voor zover de ICT-oplossing mede een voor de TU/e specifieke aanvulling inhoudt op reeds bestaande niet specifiek voor de TU/e door Opdrachtnemer en/of diens licentiegever(s) ontwikkelde software, waarvoor Opdrachtnemer en/of diens licentiegever(s) reeds over alle eigendomsrechten beschikt. Voor wat betreft specifiek ten behoeve van TU/e ontwikkelde ICT-oplossing of delen daarvan, die geen aanvulling inhouden als voormeld, berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Opdrachtgever. Deze rechten worden op grond van deze Overeenkomst door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overgedragen, dan wel indien zulks noodzakelijk mocht blijken telkens bij afzonderlijke akte na Acceptatie. Opdrachtnemer machtigt daartoe bij voorbaat Opdrachtgever

al datgene te doen om een dergelijke overdracht mogelijk te maken.

- 18.3. Om invulling te geven aan de Doelstellingen is Ontwikkeling noodzakelijk. Opdrachtnemer garandeert dat Ontwikkeling specifiek voor en in opdracht van Opdrachtgever plaatsvindt en dat de ICT-oplossing, onderdelen daarvan en/of daaraan gerelateerde elementen geen verband houden en/of voor functionaliteiten/werking afhankelijk zijn van programmatuur/producten/licenties waarvan de eigendomsrechten niet aan Opdrachtgever kunnen worden overgedragen. Het uitgangspunt is dan ook dat alle (intellectuele) eigendomsrechten, welke kunnen of zullen worden uitgeoefend – waar en wanneer dan ook – ten aanzien van de ICT-oplossing of een gedeelte daarvan en alle daaraan verbonden elementen waaronder alle Documentatie berusten bij Opdrachtgever. Reeds op het moment van de Ontwikkeling van de ICT-Oplossing, gaat de eigendom van deze Programmatuur, zowel in Broncode als in objectcode, alsmede van de bijbehorende Documentatie en gegevensdrager(s), op Opdrachtgever over. Deze rechten worden op grond van deze Overeenkomst door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overgedragen, dan wel indien zulks noodzakelijk mocht blijken telkens bij afzonderlijke akte na Acceptatie. Opdrachtnemer machtigt daartoe bij voorbaat Opdrachtgever al datgene te doen om een dergelijke overdracht mogelijk te maken.
- Onverminderd het voorgaande verbindt Opdrachtnemer zich voorts om na het gereedkomen van (ieder onderdeel van) de ICT-oplossing en de bijbehorende Documentatie deze overdracht bij akte te bevestigen c.q. deze alsnog bij akte te doen plaatsvinden (bijvoorbeeld bij aanbiedingsbrief of Gereedmelding. Opdrachtnemer doet bij deze, gezien de aard en de strekking van deze Overeenkomst, eveneens nadrukkelijk afstand van zijn recht tot het aanbrengen van wijzigingen in de ICT-oplossing of onderdelen daarvan (als verwoord in artikel 25 laatste alinea van de Auteurswet 1912). Tevens doet Opdrachtnemer afstand van zijn rechten genoemd in artikel 25 eerste volzin onder a., b. en c. van die wet. Voorts garandeert Opdrachtnemer dat zij met derden, welke worden ingeschakeld bij het ontwikkelproces, overeenkomsten heeft gesloten welke de volledige overdracht van het auteursrecht op Opdrachtnemer inhouden en de afstand door deze derden van de rechten als bedoeld in artikel 25 Auteurswet, opdat Opdrachtnemer bevoegd is om deze zonder beperkingen door te leveren aan Opdrachtgever.
- 18.4. Voor zover intellectuele eigendomsrechten bij Opdrachtnemer en/of diens licentiegever(s) berusten of op grond van voorgaande lid aan Opdrachtgever overgedragen zouden moeten worden doch deze overdracht vanwege dwingendrechtelijke wet- of regelgeving niet mogelijk is, verleent Opdrachtnemer hierbij aan Opdrachtgever voor onbepaalde duur (een) exclusief overdraagbare licentie(s) op alle onderdelen van de ICT-oplossing derhalve inclusief vorenbedoelde aanvullingen en de bijbehorende Broncode en objectcode indien deze niet overdraagbaar zijn. De licentie kent geen geografische beperkingen ten aanzien van het gebruik door Opdrachtgever en/of Gebruikers en geeft tevens het recht de Broncode en objectcode te (laten) gebruiken, door te ontwikkelen, uitbreiden en/of door te exploiteren. De licentie die krachtens dit artikel wordt verleend voor onderdelen van de IT-oplossing die specifiek voor de Opdrachtgever zijn ontwikkeld, is eeuwigdurend, onherroepelijk en blijft ook na beëindiging of afloop van deze overeenkomst van kracht. Voor alle andere onderdelen van de IT-oplossing blijft de licentie van kracht gedurende de looptijd van deze overeenkomst en kan deze alleen door de opdrachtnemer worden beëindigd in overeenstemming met en met inachtneming van de bepalingen van artikel 19 (Looptijd en beëindiging) van deze overeenkomst.
- 18.5. Indien Opdrachtnemer de wijzigingen, verbeteringen en/of de uitbreidingen wenst her te gebruiken, zullen Partijen in onderling overleg de (financiële) voorwaarden hiervoor overeenkomen en vastleggen in een afzonderlijke overeenkomst. Elk hergebruik van wijzigingen, verbeteringen en/of uitbreidingen zoals bedoeld in dit artikel mag in geen geval

gegevens, ontwerpen, merknamen, configuraties of andere elementen bevatten, openbaar maken of anderszins herkenbaar maken die de Opdrachtgever of zijn gebruikers zouden kunnen identificeren.

18.6. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aan Opdrachtnemer toerekenbare (financiële) gevolgen van aanspraken van derden (waarbij personeel van Opdrachtgever in dat verband als derden zijn te beschouwen) ter zake van inbreuk op auteursrechten. Opdrachtnemer garandeert voorts dat zij met zijn werknemers welke betrokken zijn bij de uitvoering van deze Overeenkomst, geen overeenkomst heeft gesloten welke afwijkingen inhouden op art. 7 Auteurswet. Uitsluitend de Opdrachtnemer is gerechtigd alle acties te ondernemen die noodzakelijk zijn om het voortbestaan van een dergelijke inbreuk te beëindigen en zal Opdrachtnemer de verdediging van een dergelijke claim voor haar rekening nemen en alle kosten en/of schade jegens Opdrachtgever vergoeden die uiteindelijk door een rechter worden toegewezen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever echter niet vrijwaren van dergelijke kosten en schade indien de inbreuk een gevolg is van:

- i) Het gebruik door Opdrachtgever van de ICT-oplossing of een gedeelte daarvan in combinatie met materialen, hardware of andere niet door de Opdrachtnemer geleverde of te leveren zaken;
- ii) Gebruik door Opdrachtgever van de ICT-oplossing anders dan waarvoor zij was gemaakt;
- iii) Wijzigingen door Opdrachtgever van de ICT-oplossing of een gedeelte daarvan anders dan waarvoor zij was gemaakt;
- iv) Verzuim van Opdrachtgever de ICT-oplossing of een gedeelte daarvan op aanwijzing van Opdrachtnemer te wijzigen waardoor de inbreuk had kunnen worden opgeheven of voorkomen.

18.7. Opdrachtgever respectievelijk de Gebruiker is en blijft eigenaar van alle met de uitvoering van de opdracht gegenereerde en/of opgeslagen Gegevens alsmede die Gegevens die in de Conversie en/of Migratie worden betrokken, alsmede die Gegevens die voorkomen en/of worden opgeroepen uit andere systemen van Opdrachtgever waarmee ten behoeve van de ICT-oplossing Koppelingen worden gerealiseerd. Onverminderd het voorgaande dienen de Gegevens voor daartoe geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever te allen tijde onbeperkt benaderbaar te zijn in een bruikbaar, machinaal leesbaar format. Het is Opdrachtnemer slechts toegestaan deze Gegevens te gebruiken voor het realiseren van de geëiste Prestaties en het verzorgen van de gewenste rapportages, zoals opgenomen in deze Overeenkomst. Het is Opdrachtnemer zonder uitdrukkelijke en voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever op geen enkele wijze toegestaan om deze Gegevens voor zichzelf te gebruiken anders dan voor de uitvoering van de Opdracht en/of te verstrekken aan derden, al dan niet in geanonimiseerde vorm.

Artikel 19. Looptijd en beëindiging

19.1. Deze Overeenkomst treedt in werking op het moment dat beide Partijen haar ondertekend hebben.

19.2. Op [datum] dient Gebruiksklare Turn-key oplevering van de ICT-oplossing te hebben plaatsgevonden.

19.3. Deze Overeenkomst heeft een initiële looptijd van 4 jaar. De initiële looptijd start na succesvolle Gebruiksklare Turn-key oplevering en ingebruikname van de ICT oplossing. Na deze initiële looptijd bestaat voor Opdrachtgever eenzijdig de mogelijkheid de Overeenkomst 3 maal te

verlengen met een periode van 24 maanden. Nadat ook deze verlengingsopties door Opdrachtgever zijn afgenomen, kan de Overeenkomst met wederzijds goedvinden van Partijen telkens met een periode van twaalf maanden worden verlengd.

19.4. Buiten hetgeen elders in deze Overeenkomst is bepaald is:

- i) de ene Partij gerechtigd deze Overeenkomst te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven gericht aan de andere Partij, indien de andere Partij in de nakoming van haar verplichtingen voortvloeiende uit deze Overeenkomst tekortschiet en daarin ook na ingebrekestelling, waarbij aan de andere Partij een redelijke termijn wordt gesteld om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, volhardt, tenzij er reeds sprake is van het overschrijden van een fatale termijn waardoor de andere Partij van rechtswege in verzuim is en de ene Partij na het intreden van de tekortkoming omgaand kan ontbinden conform deze bepaling.
- ii) de ene Partij gerechtigd zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist buiten rechte deze Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven te ontbinden indien de andere Partij surséance van betaling aanvraagt of haar surséance van betaling wordt verleend; het faillissement van de andere Partij wordt aangevraagd of dat zij in staat van faillissement wordt verklaard; de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere Partij dan wel op de ICT-oplossing beslag wordt gelegd, dan wel de andere Partij op redelijke gronden niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit deze Overeenkomst na te kunnen komen; Voorts indien:
 - a) Een of meer uitsluitingsgronden als opgenomen in de artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 op enig moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst op Opdrachtnemer van toepassing zijn, en/of;
 - b) Opdrachtnemer (of een van zijn bestuurders) en/of een onderaannemer van Opdrachtnemer verdachte is van een strafbaar feit dan wel daarvoor wordt veroordeeld, en/of;
 - c) Opdrachtnemer, dan wel diens combinanten en/of derde(n)/ onderaannemer(s) die hij voor meer dan 10% van de waarde van de opdracht inzet, op enig moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst een Russische partij blijkt te zijn in de zin van artikel 5 duodecies van de Verordening (zie ook artikel 11 Verordening (EU) Nr. 833/2014 van de Raad van 31 juli 2014 betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren.
 - d) overige gedragingen van Opdrachtnemer die leiden tot onacceptabele imagoschade van Opdrachtgever.

Alvorens Opdrachtgever over gaat tot het ontbinden van de Overeenkomst op basis van het genoemde onder a) t/m d), zal Opdrachtgever de gerechtvaardigde belangen van Opdrachtnemer in acht nemen. De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever onverwijld in kennis stellen indien en zodra de Opdrachtnemer zich ervan bewust wordt dat hij het voorwerp is van een strafrechtelijk onderzoek en/of dat een strafrechtelijke vervolging tegen hem is ingesteld en/of dat een of meer van de uitsluitingsgronden zoals bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87 van de Nederlandse Wet op de overheidsopdrachten 2012 op hem van toepassing zijn. De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever ook onverwijld op de hoogte stellen indien hij, of zijn consortiumpartners en/of een derde partij/onderaannemer, een Russische entiteit blijkt te zijn in de zin van artikel 5d van de Verordening.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft de Opdrachtgever het recht om (door een derde) de Opdrachtnemer te screenen om na te gaan of een (1) of meer van de in deze bepaling

genoemde omstandigheden van toepassing zijn. Indien de Opdrachtgever hiervoor de medewerking van de Opdrachtnemer nodig heeft, zal de Opdrachtnemer hieraan op eerste verzoek voldoen. Indien de Opdrachtnemer weigert mee te werken, gaat de Opdrachtgever ervan uit dat een (1) of meer van de in deze bepaling genoemde omstandigheden zich hebben voorgedaan.

- 19.5. In geval van een ontbindingsgrond is Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever voorts verplicht tot afgifte van de bij de ICT-oplossing behorende Broncode en objectcode, alsmede van alle overige Gegevens welke benodigd zijn voor de rechten als benoemd in lid 2 van voorgaand artikel m.b.t. Licenties en intellectuele eigendomsrechten, een en ander tegen een redelijke vergoeding, voor zover een en ander al niet is betaald door Opdrachtgever.
- 19.6. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van deze Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van deze Overeenkomst bestaan. De beëindiging van deze Overeenkomst ontslaat Partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot geheimhouding, beveiliging en gegevensbescherming, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom, overname, toepasselijk recht en bevoegde rechter.
- 19.7. Indien de Overeenkomst om welke reden ook eindigt, doet Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever kosteloos datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een opvolgende Opdrachtnemer of Opdrachtgever zelf zonder belemmeringen de uitvoering van de Overeenkomst kan overnemen of een soortgelijke prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten. Tevens retourneert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever onverwijld alle haar door Opdrachtgever ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere goederen (waaronder begrepen gegevens- en informatiedragers).

Daarnaast zal Opdrachtnemer er bovendien zorg voor dragen dat (naar keuze van Opdrachtgever):

- i) alle of een door Opdrachtgever bepaalde gedeelte ter beschikking gestelde Gegevens worden vernietigd op alle locaties,
- ii) alle of een door Opdrachtgever bepaalde gedeelte ter beschikking gestelde Gegevens aan een opvolgend dienstverlener ter beschikking worden gesteld, dan wel
- iii) Opdrachtgever en/of Gebruikers in de gelegenheid worden gesteld om hun Gegevens of een door Opdrachtgever bepaalde gedeelte van de Gegevens aan het gehoste te onttrekken.

Opdrachtnemer waarborgt dat bij de uitvoering van het voorgaande geen Gegevens worden verwerkt, opgeslagen of toegankelijk zijn buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij Opdrachtgever vooraf schriftelijk anders heeft bepaald.

Wanneer de IT-oplossing software, modules en/of interfaces van derden omvat die door de Opdrachtnemer worden geleverd of gefaciliteerd, zal de Opdrachtnemer zich naar beste vermogen inspannen om de relevante licenties, abonnementen, interfaces of gelijkwaardige toegangsrechten te beschermen, voort te zetten en over te dragen aan een opvolgende contractant of aan de Opdrachtgever, onder voorwaarden die niet minder gunstig zijn dan die welke tijdens de overeenkomst van kracht waren.

Opdrachtgever kan zo nodig nadere eisen stellen aan de wijze van beschikbaarstelling, waaronder eisen aan het bestandsformaat, dan wel vernietiging.

- 19.8. Opdrachtnemer zal te allen tijde de in voorgaande leden beschreven dataportabiliteit van de Gegevens om niet waarborgen zodanig dat er geen sprake is van verlies van functionaliteit of

(delen van) de Gegevens. Opdrachtnemer waarborgt tevens dat de overdracht en beschikbaarstelling van Gegevens plaatsvindt op een zodanige wijze dat de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de Gegevens behouden blijven en dat geen onbevoegde toegang door derden of overheden kan plaatsvinden.

Artikel 20. Aansprakelijkheid

- 20.1. Indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichting(en) is Opdrachtnemer tegenover Opdrachtgever aansprakelijk voor vergoeding van de door de Opdrachtgever geleden dan wel te lijden schade. Opdrachtnemer is daarbij echter niet aansprakelijk (limitatief) voor schade van Opdrachtgever als gevolg van derving van winsten en overig verlies van enig positief contractsbelang.
- 20.2. De aansprakelijkheid voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verplichting uit hoofde van deze Overeenkomst is beperkt tot een bedrag van implementatiekosten + 1 maal de jaarkosten) per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen.
- 20.3. De in voorgaand lid artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen in geval van schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of opzet- of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer en/of diens personeel en/of in geval van schending van geheimhouding en/of in geval van intellectuele eigendomsrechten en/of in geval van aanspraken inzake verwerking persoonsgegevens.
- 20.4. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever, in geval er sprake is van toerekenbaarheid van Opdrachtnemer, tegen alle (financiële) gevolgen van aanspraken van derden (waarbij personeel, studenten en gasten van Opdrachtgever in dat verband als derden zijn te beschouwen) die in enig verband staan met de uitvoering van zijn verplichtingen die betrekking hebben op deze Overeenkomst.
- 20.5. De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer respectievelijk Opdrachtgever wegens tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst ontstaat pas nadat de Opdrachtnemer door de Opdrachtgever in gebreke is gesteld, respectievelijk vice versa, tenzij er sprake is van overschrijding van een fatale termijn of nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is of de aansprakelijkheid voortvloeit uit een vrijwaringsverplichting uit hoofde van deze overeenkomst, in welk geval de Opdrachtnemer respectievelijk Opdrachtgever van rechtswege onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden (e-mail daaronder begrepen), waarbij aan de Opdrachtnemer respectievelijk Opdrachtgever een redelijke termijn wordt gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Genoemde termijn heeft het karakter van een fatale termijn.
- 20.6. Opdrachtnemer zal ter zake adequaat verzekerd zijn en blijven gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. Deze verzekering omhelst onder meer de bedrijfsaansprakelijkheid. Op verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer de daartoe passende bewijsdocumenten. De verschuldigde verzekeringspremies zijn in de overeengekomen prijzen en tarieven opgenomen.

Artikel 21. Overmacht

- 21.1. Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: ziekte van personeel, gebrek aan personeel, stakingen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen, en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Opdrachtnemer.

Evenmin wordt onder overmacht begrepen de toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van een door Opdrachtnemer ingeschakelde derde.

- 21.2. Partijen kunnen zich tegenover elkaar alleen op overmacht beroepen indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op overmacht in kennis stelt.
- 21.3. Opdrachtgever heeft in ieder geval het recht, indien de overmacht aan de zijde van de Opdrachtnemer langer dan vijftien (15) Werkdagen duurt, of voorzienbaar is dat langer dan vijftien(15) Werkdagen duurt, deze Overeenkomst door een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat Partijen over en weer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 21.4. Lid 3 van dit artikel is niet van toepassing indien nakoming van de verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval Opdrachtgever deze Overeenkomst onmiddellijk kan ontbinden.

Artikel 22. Beveiliging

- 22.1. Opdrachtnemer is zich er van bewust en erkent dat de ICT-oplossing vertrouwelijke Gegevens van Opdrachtgever en/of de Gebruikers zal bevatten. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor zorgvuldig, integer en beveiligd beheer van alle bij deze Overeenkomst betrokken data-informatie inclusief alle bijbehorende beheersystemen die gebruikt worden om Opdrachtgever efficiënt en effectief informatie te kunnen verschaffen en richt haar procedures en werkwijzen zodanig in dat Opdrachtgever in staat is blijvend te voldoen aan het door haar vastgelegde/voorgeschreven beveiligingsniveau en niveau van bescherming van persoonsgegevens.
- 22.2. Opdrachtnemer treft passende maatregelen om de fysieke en logische beveiliging van de ICT-oplossing adequaat in te richten tegen verlies of aantasting en tegen enige vorm van onbevoegde kennismaking, wijziging en verstrekking dan wel anderszins onrechtmatige verwerking van Gegevens. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen Gegevens meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van bedoelde Gegevens te voorkomen. Opdrachtnemer legt de maatregelen schriftelijk vast en draagt er zorg voor dat de beveiliging zoals bedoeld in dit artikel voortdurend voldoet aan de beveiligingseisen op grond van onder andere de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid.

22.3. Opdrachtnemer waarborgt dat:

- i) *Gegevens uitsluitend worden opgeslagen, verwerkt en beheerd binnen de Europese Economische Ruimte;*
- i) *deze geografische beperking technisch wordt afgedwongen (tevens jegens/bij eventuele onderaannemers/toeleveranciers) en niet uitsluitend contractueel wordt geborgd;*
- ii) *Gegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte worden verplaatst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever;*
- iii) *toegang tot Gegevens, waaronder begrepen beheer-, support- en administratieve toegang, uitsluitend plaatsvindt vanuit de Europese Economische Ruimte, tenzij Opdrachtgever vooraf schriftelijk anders heeft toegestaan;*
- iv) *remote access vanuit landen buiten de Europese Economische Ruimte is uitgesloten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever;*
- v) *Gegevens niet toegankelijk zijn voor entiteiten die onderworpen zijn aan wet- en regelgeving van derde landen die toegang tot deze Gegevens kunnen afdwingen, tenzij Opdrachtgever hiermee vooraf schriftelijk heeft ingestemd én door Opdrachtnemer (en eventueel onder zijn verantwoordelijkheid werkende derden) passende technische en organisatorische maatregelen zijn getroffen om de risico's van dergelijke toegang te mitigeren;*
- vi) *toegang tot Gegevens en systemen uitsluitend wordt verleend op basis van het least privilege-principe;*
- vii) *alle toegang tot Gegevens volledig wordt gelogd en controleerbaar is;*
- viii) *toegang tot Gegevens door Opdrachtnemer of door hem ingeschakelde derden uitsluitend plaatsvindt voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst en met inachtneming van de daartoe eventueel door Opdrachtgever voorgeschreven procedures.*

22.4. Indien Opdrachtgever dit gelet op de aard van de Gegevens of de risico's noodzakelijk acht, kan Opdrachtgever gedurende de looptijd verlangen indien de risico's daartoe aanleiding geven eisen dat Opdrachtnemer aanvullende maatregelen treft met betrekking tot encryptie en sleutelbeheer.

22.5. De Opdrachtnemer zal Opdrachtgever onverwijld en uiterlijk binnen 36 uur, informeren nadat zij bekend is geworden met een vermoedelijk(e) of daadwerkelijk(e) beveiligingsincident, waaronder in ieder geval wordt verstaan:

- i) ongeoorloofde toegang, wijziging/aanpassing of openbaarmaking van Gegevens; of
- ii) verlies, vernietiging of beschadiging van Gegevens; of
- iii) schending van beveiligingsmaatregelen.

Opdrachtnemer zal op eigen kosten alle benodigde maatregelen nemen om de Gegevens veilig te stellen, de tekortkomingen in de beveiligingsmaatregelen te herstellen om verdere ongeoorloofde toegang, wijziging/aanpassing, en openbaarmaking te voorkomen, onverminderd enig recht van de Opdrachtgever op schadevergoeding of andere maatregelen. Opdrachtnemer zal op verzoek van de Opdrachtgever meewerken aan het informeren van de bevoegde autoriteiten en betrokkenen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en de Verwerkerovereenkomst.

22.6. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever desgevraagd onverwijld schriftelijk informatie verstrekken met betrekking tot de (organisatie van) de verwerking en beveiliging van Gegevens. Opdrachtnemer verstrekt daarbij alle informatie die noodzakelijk is om aan te tonen dat wordt voldaan aan de verplichtingen uit deze Overeenkomst. Opdrachtnemer verstrekt daarbij alle

informatie die noodzakelijk is om aan te tonen dat wordt voldaan aan de verplichtingen uit deze Overeenkomst.

Artikel 23. Wijziging zeggenschap, overdracht rechten en inzet derden

23.1. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

23.2. Onder overdracht wordt in dit artikel mede verstaan iedere wijziging die van invloed kan zijn op de uitvoering van de Overeenkomst en/of de digitale soevereiniteit van Gegevens als onder andere hiervoor bedoeld in Artikel 22, Artikel 23 en **Error! Reference source not found.**, waaronder in ieder geval:

- i) contractsoverneming;
- ii) overdracht van activiteiten waarop de Overeenkomst betrekking heeft;
- iii) het inbrengen van de Overeenkomst in een andere rechtspersoon;
- iv) wijziging in de zeggenschap, eigendomsstructuur of groepsstructuur van Opdrachtnemer;
- v) vervanging of wijziging van een door Opdrachtnemer ingeschakelde derde, waaronder begrepen onderaannemers, hostingproviders en datacenterleveranciers;
- vi) wijziging in de locatie of jurisdictie waaronder Opdrachtnemer of een betrokken derde (waaronder begrepen onderaannemers, hostingproviders en datacenterleveranciers) opereert;
- vii) het onder zeggenschap komen van Opdrachtnemer of een betrokken derde (waaronder begrepen onderaannemers, hostingproviders en datacenterleveranciers) door een partij die onderworpen is aan wet- en regelgeving van een derde land die toegang tot Gegevens kan afdwingen.

23.3. Toestemming als bedoeld in artikel 23.1 kan worden geweigerd of onder voorwaarden worden verleend, waarbij in ieder geval de voorwaarde geldt dat Opdrachtnemer waarborgt dat de verplichtingen uit deze Overeenkomst, in het bijzonder die inzake beveiliging, toegang en digitale soevereiniteit van Gegevens, onverkort kunnen worden nagekomen en niet worden aangetast door de overdracht of wijziging.

23.4. Indien Opdrachtnemer handelt in strijd met dit artikel of niet kan waarborgen dat aan de vereisten wordt voldaan, is Opdrachtgever gerechtigd:

- i) Opdrachtnemer te verplichten de wijziging ongedaan te maken of de inzet van een derde te beëindigen, of;
- ii) de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

Ad i) Indien Opdrachtgever toepassing geeft aan het bepaalde onder i), is Opdrachtnemer gehouden onverwijld en kosteloos datgene te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is om zonder onderbreking te waarborgen dat de dienstverlening en de verwerking van Gegevens worden voortgezet in overeenstemming met de Overeenkomst. Deze verplichting omvat in ieder geval:

- het vervangen van de betreffende derde;

- het migreren van Gegevens en dienstverlening naar een alternatieve oplossing die door Opdrachtgever is goedgekeurd;
- het voorkomen van enige onderbreking of verlies van functionaliteit of Gegevens.

Opdrachtnemer waarborgt dat deze verplichtingen worden uitgevoerd met inachtneming van de in artikel 19.7 en 19.8 opgenomen eisen, voor zover van toepassing.

Ad ii) Indien Opdrachtgever toepassing geeft aan het bepaalde onder ii) zijn op de ontbinding de bepalingen van Artikel 19 van overeenkomstige toepassing. Opdrachtnemer wordt in dat geval geacht toerekenbaar tekort te schieten in de nakoming van de Overeenkomst en is aansprakelijk overeenkomstig het bepaalde in **Error! Reference source not found.**

Artikel 24. Privacy – Bescherming Persoonsgegevens

- 24.1. Voor zover Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst voor Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt, is de Opdrachtgever aan te merken als verantwoordelijke en Opdrachtnemer als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 24.2. Opdrachtnemer zal de Persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met Bijlage 3 Verwerkersovereenkomst en alle toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Indien Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt, dient de Verwerkersovereenkomst door Partijen te zijn ondertekend.

Artikel 25. Geheimhouding en Vertrouwelijkheid

- 25.1. Partijen zullen alle Gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden en die hen in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst ter kennis of beschikking komen, geheimhouden en op geen enkele wijze verder intern of extern bekendmaken en/of aan derden verstrekken, behalve voor zover:
- a) bekendmaking en/of verstrekking van die Gegevens in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst noodzakelijk is;
 - b) enig dwingendrechtelijk wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak Partijen tot bekendmaking en/of verstrekking van die Gegevens of informatie verplicht, waarbij Partijen eerst de andere partij hiervan op de hoogte stellen;
 - c) bekendmaking en/of verstrekking van die Gegevens geschiedt met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij; dan wel
 - d) het informatie betreft die al rechtmatig openbaar was op een andere wijze dan door het handelen of nalaten van een der Partijen.
- 25.2. Partijen stellen alle Gegevens die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich hebben, inclusief eventueel daarvan gemaakte kopieën, op eerste verzoek aan de andere partij ter beschikking.
- 25.3. De geheimhoudingsverplichtingen in dit artikel blijven ook na beëindiging of afloop van deze overeenkomst van kracht zolang de informatie vertrouwelijk blijft.

Artikel 26. Indien van toepassing: AI clausule

- 26.1. De Opdrachtnemer garandeert dat de Gegevens niet zullen worden gebruikt voor het trainen, verbeteren of ontwikkelen van AI-systemen, algoritmen of modellen, noch ten behoeve van de Opdrachtnemer, noch ten behoeve van derden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Bovendien zal de Opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen nemen en handhaven om te zorgen voor een volledige scheiding

van de Gegevens en alle processen voor de ontwikkeling, training of verbetering van AI-systemen.

- 26.2. Wanneer de IT-oplossing een AI-systeem omvat, garandeert de contractant dat: (i) het AI-systeem voldoet aan de toepasselijke wetgeving, met inbegrip van Verordening (EU) 2024/1689 (AI-wet); (ii) het AI-systeem is ontwikkeld om onrechtvaardige vooroordelen en discriminatie te voorkomen; (iii) het AI-systeem nauwkeurig functioneert in overeenstemming met de overeengekomen specificaties; en (iv) het AI-systeem geschikt is voor de beoogde doeleinden zoals beschreven in de Overeenkomst.
- 26.3. De Opdrachtnemer zal schriftelijk bekendmaken of de IT-oplossing een AI-systeem bevat en of dit AI-systeem als een AI-systeem met een hoog risico kan worden aangemerkt. De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever ten minste zestig (60) kalenderdagen voordat een AI-systeem in de IT-oplossing wordt opgenomen, hiervan op de hoogte stellen. Voor een AI-systeem met een hoog risico is voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever vereist.
- 26.4. Wanneer de IT-oplossing een AI-systeem bevat dat wordt gebruikt voor screening- of beoordelingsdoeleinden, zorgt de contractant voor zinvol menselijk toezicht door de klant en verstrekt hij documentatie waarmee de klant inzicht krijgt in de werking van het AI-systeem en kan ingrijpen in of automatische beslissingen kan overschrijven.
- 26.5. De Opdrachtnemer zal elk AI-systeem dat in de IT-oplossing is geïntegreerd voortdurend controleren en testen om ervoor te zorgen dat het robuust, veilig en betrouwbaar blijft. De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever binnen vierentwintig (24) uur op de hoogte brengen van elk beveiligingsincident, elke storing, elke vertekening of elk ander probleem dat de prestaties van het AI-systeem beïnvloedt.
- 26.6. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat elk AI-systeem dat in de IT-oplossing is geïntegreerd, voldoende transparant is zodat de Opdrachtgever de werking ervan kan begrijpen. Op verzoek van de Opdrachtgever verstrekt de Opdrachtnemer informatie over de werking van het AI-systeem, met inbegrip van trainingsgegevens, algoritmen en besluitvormingslogica, en legt hij specifieke conclusies of aanbevelingen voldoende gedetailleerd uit om validatie mogelijk te maken.

Artikel 27. Audit en controle

- 27.1. Opdrachtgever heeft het recht om naleving van de verplichtingen uit deze Overeenkomst, waaronder in het bijzonder de verplichtingen inzake beveiliging, gegevensbescherming en digitale soevereiniteit, en AI te (laten) controleren.
- 27.2. Opdrachtnemer verleent daartoe alle redelijke medewerking en verstrekt op eerste verzoek alle relevante informatie en Documentatie, voor zover dit niet in strijd is met op hem rustende wettelijke verplichtingen of bindende bevelen van bevoegde autoriteiten.
- 27.3. De audit kan plaatsvinden door Opdrachtgever zelf of door een door Opdrachtgever aangewezen onafhankelijke derde, mits deze gehouden is aan geheimhouding.
- 27.4. Opdrachtnemer zal eventuele geconstateerde tekortkomingen binnen een door Opdrachtgever te bepalen redelijke termijn herstellen. Indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer, komen de kosten van herstel volledig voor rekening van Opdrachtnemer.

- 27.5. De kosten van de audit komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer, in welk geval de kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.

Artikel 28. Toepasselijk recht en geschillen

- 28.1. Op deze Overeenkomst en nadere overeenkomsten verband houdende met deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 28.2. Elk geschil betreffende de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van de Overeenkomst alsmede elk ander geschil ter zake van of in verband met de Overeenkomst, hetzij juridisch hetzij feitelijk, zonder uitzonderingen, zal ter beslechting aan de bevoegde rechter worden voorgelegd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen echter niet eerder een beroep op de rechter doen dan nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen om dit geschil in onderling overleg te beslechten. Ieder geschil tussen partijen ter zake van deze Overeenkomst zal bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter van de Rechtbank te Oost-Brabant.

Artikel 29. Algemene bepalingen

- 29.1. De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Opdrachtnemer, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden – met uitzondering van fabrieksvoorwaarden – zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op deze Overeenkomst.
- 29.2. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken verband houdende met de uitvoering van deze Overeenkomst hebben geen rechtskracht tenzij deze door de betreffende Partij schriftelijk zijn bevestigd.
- 29.3. De Opdrachtgever is gevestigd in de milieuzone van Eindhoven. De Opdrachtnemer dient te voldoen aan de vigerende wettelijke richtlijnen omtrent de milieuzonering. Informatie over de vigerende wet- en regelgeving is te vinden op de website van gemeente Eindhoven.
- 29.4. Wijziging van, dan wel nadere aanvullingen op deze Overeenkomst zullen slechts van kracht zijn indien deze door beide Partijen, ondertekend voor akkoord, schriftelijk zijn overeengekomen.
- 29.5. Mochten in de toekomst (Europese) mogelijkheden ontstaan die Opdrachtgever een betere garantie bieden op het gebied van datasoevereiniteit, dan zal de Opdrachtnemer actief meewerken aan het implementeren van deze mogelijkheden voor de ICT-oplossing.
- 29.6. Het nalaten door één van de Partijen om binnen een in deze Overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij de betreffende Partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming akkoord is gegaan.
- 29.7. Toepassing van enige boete bepaling conform deze Overeenkomst laat de verdere rechten van Opdrachtgever onverlet, zoals het recht op nakoming of ontbinding en schadevergoeding. Deze boetes hebben uitdrukkelijk het karakter Opdrachtnemer aan te sporen te presteren conform de overeenkomst. Opdrachtgever kan dus onafhankelijk van het opleggen van boetes ook besluiten schadevergoeding te vorderen, en/of nakoming te vorderen en/of ontbinding te vorderen.
- 29.8. Indien één van de bepalingen van deze Overeenkomst nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Overeenkomst van kracht blijven en treden Partijen in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen waarbij de inhoud en strekking van de vernietigde dan wel nietige bepaling zoveel mogelijk in stand gelaten wordt.

Aldus vastgelegd en ondertekend,

Namens Opdrachtgever

Namens Opdrachtnemer

De heer drs. P.D.M. Groothuis
Vicevoorzitter College van Bestuur

NAAM
FUNCTIE

.....(datum)

.....(datum)

.....(plaats)

.....(plaats)

Bijlage 1 Inschrijvingsleidraad

Inschrijvingsleidraad of offerteaanvraag, toegevoegd als separaat bestand.

Bijlage 2 Inschrijving Opdrachtnemer

Inschrijving of offerte, toegevoegd als separaat bestand.

Bijlage 3 Verwerkersovereenkomst

Toegevoegd als separaat bestand.