

CONCEPTOVEREENKOMST ERP

29 mei 2026

Versie 1.0

INHOUD

Artikel	Pagina
1. Begrippen	6
2. Voorwerp en structuur van de Overeenkomst	7
3. Duur van de Overeenkomst	9
4. Doelstellingen	9
5. Prestatie	11
6. Flexibiliteit	15
7. Acceptatieprocedure	15
8. Samenwerking en informatieverstrekking	17
9. Intellectuele eigendomsrechten en Gebruiksrecht op de Prestatie	19
10. Gebruiksrechten van derden	19
11. Data van Opdrachtgever	20
12. Documentatie	21
13. Overlegstructuur en rapportage	22
14. Garanties	22
15. Vergoeding	23
16. Personeel	23
17. Verwerking persoonsgegevens en beveiliging	24
18. Algoritmische toepassingen	25
19. Geheimhouding	26
20. Wijzigingen	27
21. Wijziging in onderneming Wederpartij	29
22. Onderaanneming	29
23. Audits	29

24. Aansprakelijkheid en verzekering	32
25. Overmacht	33
26. Herstelplannen	33
27. Verbeterplannen	34
28. Beëindiging	35
29. Retransitie	36
30. Geschillen	38

DE ONDERGETEKENDEN:

- (1) **Stichting Curio Onderwijsgroep West-Brabant**, gevestigd aan Trivium 74, 4873 LP te Etten-Leur, ingeschreven in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41105340, hierna te noemen “**Opdrachtgever**”, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer J.M.R.M. Neutelings, Voorzitter van de Raad van Bestuur; en
- (2) [**Statutaire naam aanbieder**], gevestigd aan [adres] te [plaats], ingeschreven in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer [nummer], hierna te noemen “**Wederpartij**”, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door [functie en naam];

Opdrachtgever en Wederpartij hierna gezamenlijk te noemen: “**Partijen**”, of ieder afzonderlijk “**Partij**”,

OVERWEGENDE DAT:

Opdrachtgever

- (A) Opdrachtgever is de beroepsopleider van de regio West-Brabant en verzorgt VMBO- en MBO-onderwijs op diverse locaties. West-Brabant is een ondernemende regio die verder wil blijven groeien. Beroepsonderwijs is daarin een onmisbare schakel. Opdrachtgever biedt daarom onderwijs waarin leerlingen en studenten centraal staan en leidt ze op tot zelfbewuste deskundigen in hun vakgebied zodat ze zo goed mogelijk voorbereid zijn op de arbeidsmarkt van morgen in de regio West-Brabant.

Wederpartij

- (B) Wederpartij is leverancier van een standaard *Software as a Service* (SaaS) oplossing [**“Naam oplossing”**] en daarbij behorende dienstverlening.

Prestatie:

- (C) De Prestatie is in de kern gericht op de levering door Wederpartij aan Opdrachtgever van een standaard SaaS-oplossing voor *Enterprise Resource Planning* (**‘ERP’**). Met standaard wordt erop bedoeld dat aanpassingen aan de SaaS-oplossing door middel van bouwwerkzaamheden specifiek voor Opdrachtgever tot een minimum beperkt dienen te blijven.
- (D) De Prestatie omvat ook de ondersteuning door Wederpartij bij de gefaseerde Implementatie gericht op de operationele inwerkingstelling van de SaaS-oplossing binnen de organisatie van Opdrachtgever, alsook het uitvoeren van retransitiewerkzaamheden in het kader van de beëindiging van deze Overeenkomst.

Aanbesteding

- (E) Op **16 april 2026** is door of namens Opdrachtgever een aankondiging naar het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie verzonden. Deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer **[***]**.
- (F) Deze Europese aanbesteding voor de gunning van deze Overeenkomst heeft plaatsgevonden onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012, herzien 1 juli 2016.
- (G) Naar aanleiding van de Europese aanbesteding heeft Wederpartij een Inschrijving ingediend. De Inschrijving van Wederpartij is in de aanbesteding als eerste geëindigd. Opdrachtgever heeft de opdracht tot uitvoering van de Prestatie aan Wederpartij gegund. Vervolgens hebben Partijen deze Overeenkomst gesloten.

Doelstellingen, uitgangspunten en specifieke kenmerken

- (H) De Overeenkomst beschrijft onder andere (i) de Doelstellingen die Opdrachtgever met de Prestatie beoogt te bereiken, (ii) de uitgangspunten die voor Opdrachtgever van belang zijn bij gebruik van de Prestatie, (iii) de technische, functionele, procesmatige en organisatorische context waarbinnen de Prestatie functioneert en (iv) de beoogde kenmerken van de Prestatie.
- (I) De wijze waarop Wederpartij uitvoering geeft aan de Overeenkomst dient telkens te worden gezien in het licht van de Doelstellingen, uitgangspunten, context en kenmerken en dient een maximale bijdrage te leveren aan het bereiken van de Doelstellingen.
- (J) In aanvulling op de in de Overeenkomst weergegeven Doelstellingen, uitgangspunten, context en kenmerken verwacht Opdrachtgever dat Wederpartij zich ook zelf een beeld vormt van alle informatie en omstandigheden die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Opdracht, zodat het eventueel niet volledig zijn van de Specificaties geen belemmering vormt voor de levering van de Prestatie en het behalen van de Doelstellingen. Opdrachtgever verwacht van Wederpartij dat hij als onderdeel van de Prestatie zo nodig zelf de extra stap zet die hiervoor nodig is.

Continuïteit en beveiliging

- (K) De Prestatie betreft een bedrijfskritische oplossing. Gebruik van de Prestatie door Opdrachtgever vormt een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Met de Prestatie zijn maatschappelijke belangen gemoeid met potentieel impact op het onderwijs dat Opdrachtgever biedt aan zijn leerlingen en studenten. Dit betekent dat aan de beschikbaarheid en beveiliging van de SaaS-oplossing en Opdrachtgeversdata grote betekenis toekomt. Wederpartij dient bij de uitvoering van de Overeenkomst met deze belangen uitdrukkelijk rekening te houden en passende maatregelen te treffen om deze te waarborgen.

Flexibiliteit

- (L) Flexibiliteit van de Prestatie is van belang voor Opdrachtgever. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient de Prestatie mee te (kunnen) bewegen met technologische en andersoortige

ontwikkelingen die zich voordoen ten aanzien van de SaaS-oplossing. De Overeenkomst bevat verschillende bepalingen die de benodigde flexibiliteit faciliteren, waaronder een bepaling inzake op- en afschaling en Wijzigingen.

- (M) Inherent aan de gewenste flexibiliteit is dat bijstellingen van eenmaal gemaakte keuzes gedurende de looptijd van de Overeenkomst telkens mogelijk zijn. Daarbij geldt dat (i) de Doelstellingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst vast en onveranderlijk zijn, (ii) een Wijziging van de Dienstenbeschrijving en de daarin opgenomen eisen moet passen binnen de Doelstellingen, (iii) een Wijziging van de wijze waarop Wederpartij uitvoering geeft aan de Prestatie moet passen binnen de Dienstenbeschrijving en de daarin opgenomen eisen en de Doelstellingen, en (iv) Wijzigingen telkens de goedkeuring van Opdrachtgever behoeven.
- (N) Met de in overweging (M) beschreven constructie beogen Partijen zoveel als redelijkerwijs mogelijk is het spanningsveld tussen de gewenste flexibiliteit enerzijds en het aanbestedingsrecht anderzijds weg te nemen. De gedachte is dat zolang een Wijziging plaatsvindt binnen de kaders van de Doelstellingen en ook anderszins de algemene aard van de Prestatie niet wijzigt, geen sprake is van een wezenlijke wijziging.

Samenwerking

- (O) De rol- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen Partijen bij de uitvoering van de Prestatie is nader uitgewerkt in het Bestek, meer specifiek de Bijlage Beschrijvend document. Het feit dat Opdrachtgever bij onderdelen van de Prestatie de regie voert, doet geen afbreuk aan de verantwoordelijkheid die Wederpartij draagt voor (de kwaliteit van) de werkzaamheden die in diezelfde onderdelen aan hem zijn toebedeeld. Bovendien verwacht Opdrachtgever van Wederpartij dat deze hem gevraagd en ongevraagd adviseert zoals dat een goed Opdrachtnemer betaamt, zelfs als de regie op dat moment bij Opdrachtgever berust.
- (P) Met de Prestatie zijn maatschappelijke belangen gemoeid met potentieel grote impact op het onderwijs dat Opdrachtgever biedt aan zijn leerlingen en studenten. Dit betekent dat aan de onderlinge samenwerking tussen Partijen en ook aan een samenwerking tussen Wederpartij en de door Opdrachtgever aangestuurde en betrokken andere leveranciers grote betekenis toekomt.

VERKLAREN HET VOLGENDE TE ZIJN OVEREENGESKOMEN:

1. Begrippen

- 1.1. In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Deze begrippen hebben de betekenis die daaraan in de Voorwaarden en in Bijlage 'Begrippenlijst' wordt toegekend.
- 1.2. Tenzij uit de context duidelijk anders blijkt, verwijst de Overeenkomst naar artikelen en Bijlagen van de Overeenkomst.

2. Voorwerp en structuur van de Overeenkomst

Voorwerp

- 2.1. Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst op grond waarvan Wederpartij de Prestatie zal leveren in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst en tegen de Vergoeding als bedoeld in artikel 15 van de Overeenkomst. De Prestatie is nader omschreven in artikel 4 van de Overeenkomst en verder uitgewerkt in de Bijlagen.

Structuur

- 2.2. De Overeenkomst is gebaseerd op de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022 – ook wel bekend als ARBIT-2022 – en hierna aangeduid als '**Voorwaarden**'. De Voorwaarden zijn zoals in artikel 2.3 is aangeduid een Bijlage bij de Overeenkomst en maken daarmee integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. De volgende delen van de Voorwaarden zijn niet van toepassing op de Overeenkomst, onder meer omdat de levering van Producten (hardware), Programmatuur die geen SaaS-oplossing is en detachering van Personeel niet in scope van de Overeenkomst zijn: artikelen 6, 7, 8.1-8.4, 16.2, 38-41, 43.2, 43.3, 45-47, 77 en 80-81.
- 2.3. De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst:
- a. dit document;
 - b. Eventuele Nadere Overeenkomsten;
 - c. Bijlage [1] Verwerkersovereenkomst;
 - d. Bijlage [2] Beschrijvend document;
 - e. Bijlage [3] Prijzenblad;
 - f. Bijlage [4] Dossier Financiële Afspraken (**DFA**);
 - g. Bijlage [5] Service Level Agreement (**SLA**);
 - h. Bijlage [6] Producten- en Dienstencatalogus (**PDC**);
 - i. Bijlage [7] Dossier Afspraken en Procedures (**DAP**);
 - j. Bijlage [8] Implementatieplan;
 - k. Bijlage [9] Retransitieplan;
 - l. Bijlage [10] Voorwaarden (ARBIT-2022);
 - m. Bijlage [11] Bestek, voor zover de documenten die daarvan onderdeel uitmaken niet al separaat in dit artikel 2.3 zijn genoemd, zoals een beschrijvend document of aanbestedingsleidraad;
 - n. Bijlage [12] Inschrijving leverancier.

- 2.4. Partijen kunnen besluiten om tijdens de Overeenkomst Nadere Overeenkomsten te sluiten. De voorwaarden van de Overeenkomst zijn van toepassing op alle Nadere Overeenkomsten, die tijdens de looptijd van deze Overeenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en Wederpartij anderzijds worden gesloten.
- 2.5. Indien in de Overeenkomst naar Bijlagen wordt verwezen, wordt telkens de meest actuele door Partijen geaccordeerde versie bedoeld, tenzij uit de context het tegendeel blijkt.
- 2.6. In geval van strijdigheden tussen de stukken genoemd in artikel 2.3, prevaleert het eerdergenoemde stuk boven het later genoemde. In geval van strijdigheden tussen de stukken die onderdeel uitmaken van het Bestek, geldt dat latere documenten voorgaan op eerdere documenten.
- 2.7. Indien op grond van een lager gerangschikt document hogere eisen aan de Prestatie worden gesteld, gelden steeds die hogere eisen, tenzij in het hoger gerangschikte document concreet is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, van het lager gerangschikte document wordt afgeweken.
- 2.8. In geval van strijdigheden tussen hetgeen is bepaald in eventuele Nadere Overeenkomsten onderling, geldt dat een Nadere Overeenkomst van latere datum prevaleert boven een Nadere Overeenkomst van eerdere datum.

Andere voorwaarden

- 2.9. Met uitzondering van het in artikel 10.1 van de Overeenkomst bepaalde, zijn algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Wederpartij en/of derden, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden van Wederpartij en/of derden niet van toepassing.

Overig

- 2.10. Wederpartij zal de van de Inschrijving onderdeel uitmakende versies van de Bijlagen (i) Producten- en Dienstencatalogus, (ii) Dossier Afspraken en Procedures, (iii) Service Level Agreement, (iv) Implementatieplan, en (v) Retransitieplan nader concretiseren indien Opdrachtgever vaststelt dat (de mate van uitwerking van) één (1) of meer van deze documenten zich nog onvoldoende lenen voor een gedegen uitvoering van de werkzaamheden en leveringen die behoren tot het betreffende onderdeel van de Prestatie. De concretisering geschiedt in afstemming met Opdrachtgever. Wederpartij neemt daarbij alle redelijke, inhoudelijke aanwijzingen van Opdrachtgever in acht. Ook geldt dat Wederpartij bij de concretisering niet ten nadele afwijkt van (de kaders die zijn opgenomen in) het Bestek en eventuele toezeggingen die hij heeft gedaan in de Inschrijving. Na concretisering zal Wederpartij de plannen ter Acceptatie voorleggen aan Opdrachtgever. Na Acceptatie door Opdrachtgever zullen de betreffende documenten als Bijlagen bij de Overeenkomst worden opgenomen.
- 2.11. Ten aanzien van de in artikel 2.10 van de Overeenkomst bedoelde concretisering gelden de volgende termijnen:

- a. Het Implementatieplan wordt uiterlijk binnen twee (2) maanden na het sluiten van deze Overeenkomst door Wederpartij ter Acceptatie voorgelegd aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever voorafgaand aan die voorlegging aanwijzingen of opmerkingen wenst te geven, deelt hij deze mee met inachtneming van een termijn die Wederpartij redelijkerwijs in staat stelt het Implementatieplan binnen de hiervoor genoemde termijn van twee (2) maanden ter Acceptatie voor te leggen.
- b. De Producten- en Dienstencatalogus, het Dossier Afspraken en Procedures, de Service Level Agreement en het Retransitieplan worden uiterlijk op het moment van voltooiing van de Implementatie, dat wil zeggen bij Acceptatie van de Implementatie door Opdrachtgever, door Wederpartij ter Acceptatie voorgelegd aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever voorafgaand aan die voorlegging aanwijzingen of opmerkingen wenst te geven, deelt hij deze mee met inachtneming van een termijn die Wederpartij redelijkerwijs in staat stelt de betreffende documenten uiterlijk op dat moment ter Acceptatie voor te leggen.

3. Duur van de Overeenkomst

- 3.1. De Overeenkomst treedt in werking op 1 september 2026 en heeft een initiële looptijd van 5 jaar, derhalve tot en met 31 augustus 2031. Na afloop van de initiële looptijd eindigt de Overeenkomst van rechtswege, tenzij deze door Opdrachtgever wordt verlengd overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.2 van de Overeenkomst.
- 3.2. Opdrachtgever heeft het recht de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden één (1) keer te verlengen voor een periode van tien (10) jaar. De totale maximale looptijd van de Overeenkomst, inclusief initiële looptijd en verlenging, is aldus vijftien (15) jaar, met dien verstande dat daarna nog wel de Retransitie volgt. Indien Opdrachtgever van dit onherroepelijke recht tot verlenging van de Overeenkomst gebruikmaakt, zal hij dit uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële looptijd aan Wederpartij schriftelijk ter kennis brengen. Opdrachtgever is nimmer tot het uitoefenen van dit recht verplicht en aan Wederpartij komt geen vergoeding toe als het recht niet wordt uitgeoefend.
- 3.3. Indien de Overeenkomst – om welke reden dan ook – eindigt, eindigen ter keuze van Opdrachtgever tevens een of meerdere Nadere Overeenkomsten. Alsdan zal Opdrachtgever Wederpartij schriftelijk informeren of en welke Nadere Overeenkomsten na beëindiging van de Overeenkomst blijven voortduren. In elk geval zullen de voorwaarden van de Overeenkomst van toepassing blijven op de voortdurende Nadere Overeenkomsten, tenzij daarvan uitdrukkelijk schriftelijk door Partijen wordt afgeweken. Beëindiging van Nadere Overeenkomsten leidt niet tot automatische beëindiging van deze Overeenkomst.

4. Doelstellingen

- 4.1. De Overeenkomst en de verplichtingen die daaruit voortvloeien zullen worden geïnterpreteerd in overeenstemming met de Doelstellingen zoals opgenomen in dit artikel 4. Deze Doelstellingen vormen een richtsnoer voor de wijze waarop Partijen hun samenwerking organiseren en uitvoeren. De Doelstellingen kunnen niet worden gewijzigd gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

- 4.2. De Doelstellingen die Opdrachtgever ten aanzien van de Prestatie heeft geformuleerd luiden als volgt:

Kwaliteit en Compliance	• De SaaS-oplossing werkt op en binnen het technische IT-landschap en de infrastructuur van Opdrachtgever. • De SaaS-oplossing koppelt en integreert naadloos aan bestaande interne en externe systemen en processen van Opdrachtgever en derden. • De SaaS-oplossing ondersteunt en bevordert integraliteit tussen de domeinen HR, Finance & Control en Inkoop van Opdrachtgever. • De SaaS-oplossing draagt bij aan het waarborgen van rechtmatigheid en compliance met wet- en regelgeving in de activiteiten van Opdrachtgever.
Expertise	• Wederpartij beschikt over kennis en ervaring.
Continuïteit en beschikbaarheid	• De SaaS-oplossing is betrouwbaar en beschikbaar. • Wederpartij voorkomt verstoringen zo veel als mogelijk en vangt deze op wanneer deze zich toch voordoen.
Gebruiksvriendelijk	• De SaaS-oplossing is gebruiksvriendelijk: werken met de SaaS-oplossing is intuïtief en sluit aan bij de belevingswereld van de (eind)gebruiker. • De SaaS-oplossing werkt snel, naadloos en flexibel.
Veiligheid	• De SaaS-oplossing is inherent veilig en opgebouwd volgens een <i>secure by design</i>-aanpak.
Partnerschap en samenwerking	• Wederpartij anticipeert en speelt in op de input van eindgebruikers.
Flexibiliteit	• De SaaS-oplossing is aanpasbaar. De SaaS-oplossing is in werking en functionaliteit eenvoudig en snel bij te stellen zodat de SaaS-oplossing altijd voldoet aan de actuele wensen van de eindgebruikers.
Kostenbeheersing	• De SaaS-oplossing is kostenefficiënt en biedt transparante en voorspelbare

	kosten, met duidelijk inzicht in resource-verbruik en totale licentiekosten.
Toekomstbestendigheid	• De SaaS-oplossing is op 1 januari 2028 operationeel en gebruiksklaar. • De SaaS-oplossing is een flexibel en toekomst vast platform dat toekomstige innovatie ondersteunt en door Opdrachtgever tot het van de looptijd van de Overeenkomst gebruikt kan worden.

5. Prestatie

Prestatie op hoofdlijnen

- 5.1. De Prestatie bestaat op hoofdlijnen uit het leveren van de SaaS-oplossing, de Implementatie, de operationele diensten en de Retransitie, een en ander zoals uitgewerkt in artikelen 5.20 tot en met 5.23 van de Overeenkomst.
- 5.2. De SaaS-oplossing is een systeem voor *Enterprise Resource Planning* ('ERP'). De SaaS-oplossing ondersteunt in ieder geval de processen van Opdrachtgever zoals beschreven in de Bijlage Beschrijvend Document.
- 5.3. Wederpartij zal alle gegevens, zoals URL's en inloggegevens, aan Opdrachtgever ter beschikking stellen die noodzakelijk zijn om daadwerkelijk gebruik te kunnen maken van de SaaS-oplossing. Indien voor gebruik van de SaaS-oplossing een webbrowser is vereist, dan dient de SaaS-oplossing correct te functioneren in de (i) meest recente en (ii) alle 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. Wederpartij richt de SaaS-oplossing zodanig in dat incidenten bij andere klanten van Wederpartij geen nadelige invloed (kunnen) hebben op de SaaS-oplossing.
- 5.4. Wederpartij stelt aan Opdrachtgever gedocumenteerde en onderhouden API's ter beschikking waarmee Opdrachtgever geautomatiseerde toegang verkrijgt tot relevante functionaliteiten van de SaaS-oplossing, waaronder het inzien, exporteren en integreren van Opdrachtgeversdata met andere programmatuur van Opdrachtgever.
- 5.5. In aanvulling op de activiteiten die concreet zijn beschreven in de Overeenkomst verricht Wederpartij ook alle activiteiten die als inherent onderdeel van de Prestatie moeten worden beschouwd, of die redelijkerwijze noodzakelijk zijn voor de levering van, de toegang tot of het functioneren van de SaaS-oplossing en daarbij behorende diensten, zelfs als dergelijke activiteiten niet of niet voldoende concreet zijn gespecificeerd in de Overeenkomst. Van het voorgaande zijn uitgezonderd de activiteiten die zijn aangemerkt als 'out of scope'.
- 5.6. Opdrachtgever streeft naar het continu verbeteren van de Prestatie. Verbeteringen kunnen onder meer gelegen zijn in innovatie, het snel kunnen inspelen op ontwikkelingen op het gebied van

onderwijs, en het verbeteren van efficiëntie en synergie. In het licht van deze doelstellingen zal Wederpartij zich maximaal inspannen om de Prestatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst verder te ontwikkelen en te verbeteren.

- 5.7. Veranderingen in de SaaS-oplossing (al dan niet door Nieuwe versies, Verbeterde versies, Patches of andere wijzigingen) mogen niet leiden tot een materiële vermindering van de functionaliteit van de Prestatie, tenzij Opdrachtgever expliciet en schriftelijk voor die specifieke vermindering van de functionaliteit akkoord heeft gegeven.

Nadere opdrachtverstrekking

- 5.8. De volgende onderdelen van de Prestatie zijn onderhevig aan nadere opdrachtverstrekking door Opdrachtgever: aanvullende werkzaamheden zoals bedoeld in Bijlage Dossier Financiële Afspraken. In voorkomend geval is Wederpartij verplicht de nader opgedragen werkzaamheden uit te voeren overeenkomstig de voorwaarden van deze Overeenkomst en tegen de Vergoeding vermeld in het Bestek en Prijzenblad.

Wijze van uitvoering

- 5.9. Wederpartij zal de Prestatie leveren conform het bepaalde in de Overeenkomst. Daarbij geldt dat Wederpartij verplicht is om bij het leveren van de Prestatie te voldoen aan alle overeengekomen afspraken, eisen, planning en fasering, procedures en beschrijvingen. De Prestatie zal telkens voldoen aan de Specificaties en Documentatie waaronder de desbetreffende prestatieafspraken en service levels.
- 5.10. Indien geen Specificaties voor (onderdelen van) de Prestatie zijn overeengekomen, gelden normen die, gelet op de aard van de gevraagde Prestatie en de doelen waarvoor en de omstandigheden waaronder de resultaten van de Prestatie (zullen) worden gebruikt, in de branche algemeen aanvaard zijn en die Opdrachtgever redelijkerwijs van de Prestatie mag verwachten.
- 5.11. Indien de geleverde (resultaten van de) Prestatie niet voldoet aan de overeengekomen Specificaties, al dan niet na melding daarvan door Opdrachtgever, brengt Wederpartij deze zo snel mogelijk met de overeengekomen Specificaties in overeenstemming.
- 5.12. Het structureel niet voldoen aan de verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst, geeft Opdrachtgever het recht om na voorafgaande kennisgeving op kosten van Wederpartij derden in te schakelen om de Prestatie alsnog in overeenstemming te brengen met de Specificaties. Wederpartij zal hieraan kosteloos meewerken. Het bepaalde in artikel 26.1 van de Voorwaarden omtrent verzuim is van toepassing. De inschakeling van derden door Opdrachtgever laat de garantieverplichtingen van Wederpartij onverlet.
- 5.13. Wederpartij heeft telkens een resultaatsverplichting ten aanzien van elke Prestatie, waaronder in ieder geval maar niet beperkt tot de service levels, KPI's en PI's in de Bijlage Service Level Agreement. Dit is slechts anders als een Prestatie expliciet is aangemerkt als

inspanningsverplichting. De resultaatsverplichting geldt uitdrukkelijk ook ten aanzien van activiteiten die in nauwe samenwerking met Opdrachtgever en/of derden worden uitgevoerd.

- 5.14. Opdrachtgever wenst een toekomstige *vendor lock-in* te voorkomen. Wederpartij onthoudt zich daarom van het opleggen van onredelijke belemmeringen aan en het hanteren van onredelijke eisen (bijvoorbeeld onredelijke certificeringseisen, etc.) jegens derden die Opdrachtgever wenst in te schakelen in relatie tot de Prestatie of die een succesvolle Retransitie van de Prestatie in de weg kunnen staan. Ook zal Wederpartij gebruik maken van eventuele in de Overeenkomst genoemde open standaarden. Wederpartij legt deze verplichting ook op aan derden die zij inschakelt ten behoeve van de uitvoering van de Prestatie.
- 5.15. Gelet op de belangen die gemoeid zijn met de Prestatie, is continuïteit van de Prestatie van groot belang. Derhalve garandeert Wederpartij de Prestatie volledig en naar behoren te blijven leveren, meer in het bijzonder in overeenstemming met de Bijlage Service Level Agreement, gedurende de looptijd van de Overeenkomst en doet Wederpartij hierbij afstand van eventuele rechten tot opschorting. In afwijking van artikel 44 sub a van de Voorwaarden geldt dat de Standaardprogrammatuur bij uitzondering technische beveiligingsmaatregelen kan bevatten die tijdelijk aan het Overeengekomen gebruik in de weg staan, mits:
- a. de inzet van de maatregel noodzakelijk en proportioneel is in verhouding tot het beveiligingsrisico;
 - b. Wederpartij Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur na activering, schriftelijk informeert over de aard, reden en verwachte duur; en
 - c. de maatregel zo spoedig mogelijk wordt opgeheven zodra het beveiligingsrisico is geweken.

Beveiligingsmaatregelen mogen er nimmer toe leiden dat Opdrachtgever structureel of onevenredig in het Overeengekomen gebruik wordt gehinderd.

- 5.16. In afwijking van artikel 73.3 van de Voorwaarden geldt dat voor tijdelijke oplossingen die in het kader van Correctief onderhoud worden doorgevoerd en alle klanten van Wederpartij betreffen, geen voorafgaande toestemming van Opdrachtgever is vereist. Wederpartij informeert Opdrachtgever in dat geval zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur, schriftelijk over de aard, reden en verwachte duur. Dergelijke tijdelijke oplossingen zullen het Overeengekomen gebruik niet verhinderen. Voor tijdelijke oplossingen die uitsluitend of in overwegende mate betrekking hebben op Opdrachtgever of een beperkte klantengroep, blijft artikel 73.3 van de Voorwaarden onverkort van toepassing.

Planning

- 5.17. Wederpartij houdt zich bij het leveren van de Prestatie aan de afgesproken planning.
- 5.18. Termijnen aangeduid als 'mijlpaal' worden gezien als een Fatale termijn. In ieder geval is de opleverdatum van de Implementatie een Fatale termijn.
- 5.19. Indien (onderdelen van) de Prestatie eerder dan de overeengekomen termijnen wordt/worden geleverd, is daarvoor de voorafgaande toestemming van Opdrachtgever nodig.

Implementatie

- 5.20. De Implementatie start direct nadat Partijen de Overeenkomst hebben ondertekend op basis van het Implementatieplan. De Implementatie is erop gericht dat Opdrachtgever en de Geautoriseerde gebruikers uiterlijk op de in de planning aangegeven datum operationeel gebruik kunnen maken van de SaaS-oplossing welke dan geschikt is voor het Overeengekomen gebruik. De Implementatie bestaat uit drie fasen en omvat in ieder geval de volgende activiteiten die Wederpartij zal uitvoeren:
- a. **Vorbereidingsfase**, waarin Wederpartij in ieder geval: (i) een nulmeting uitvoert op de bestaande processen, data en systemen van Opdrachtgever; (ii) een gedetailleerd Implementatieplan opstelt en ter goedkeuring voorlegt aan Opdrachtgever; (iii) een concept Retransitieplan opstelt als bedoeld in artikel 29 van de Overeenkomst; en (iv) het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opstelt.
 - b. **Uitvoeringsfase**, waarin Wederpartij in ieder geval: (i) de SaaS-oplossing configureert overeenkomstig het Programma van Eisen en het Implementatieplan; (ii) de benodigde koppelingen met bestaande systemen van Opdrachtgever realiseert; (iii) de datamigratie uitvoert vanuit de bestaande systemen naar de SaaS-oplossing; (iv) training verzorgt voor key-users en beheerders; en (v) de Documentatie oplevert.
 - c. **Afrondingsfase**, waarin Wederpartij in ieder geval: (i) de Acceptatietests begeleidt als bedoeld in artikel 7 van de Overeenkomst; (ii) de resterende bevindingen oplost; en (iii) de décharge van de Implementatie vraagt na volledige Acceptatie door Opdrachtgever.

Wederpartij is eindverantwoordelijk voor een succesvolle Implementatie en neemt de lead in de inrichting en uitvoering daarvan. Wederpartij bewaakt de voortgang, identificeert tijdig risico's en initieert overleg over oplossingen. De continuïteit van de bedrijfsvoering en het onderwijs van Opdrachtgever heeft daarbij steeds de eerste prioriteit.

- 5.21. Wederpartij zal de resultaten van het eindresultaat van de Implementatie middels een Acceptatieprocedure voorleggen aan Opdrachtgever.

Operationele diensten

- 5.22. Na de Acceptatie van de Prestatie vindt de uitvoering van de operationele diensten plaats. De operationele diensten zijn erop gericht dat Opdrachtgever en Geautoriseerde gebruikers doorlopend in overeenstemming met het Overeengekomen gebruik operationeel gebruik kunnen maken van de SaaS-oplossing en toegang hebben tot Opdrachtgeversdata. In dat kader zal Wederpartij in ieder geval de volgende werkzaamheden uitvoeren die verder zijn uitgewerkt in de Bijlagen Beschrijvend Document, Service Level Agreement, Dossier Afspraken en Procedures en de Producten- en Dienstencatalogus: de SaaS-oplossing en de Opdrachtgeversdata daarin beschikbaar maken door daartoe toegang te verlenen aan Opdrachtgever en de Geautoriseerde gebruikers; de Prestatie leveren waarbij de service levels, KPI's en PI's telkens behaald worden of daarboven wordt gepresteerd; daarover aan Opdrachtgever periodiek rapporteren; de Prestatie doorlopend onderhouden en doorontwikkelen en aan Opdrachtgever hosting-, support en adviesdiensten leveren in overeenstemming met de Overeenkomst.

Retransitie

- 5.23. De Retransitie vangt aan op het moment dat Partijen zich voorbereiden op het einde van de Overeenkomst. De Retransitie is erop gericht om de Prestatie over te dragen naar gelijke of vergelijkbare prestatie. Ten aanzien van de werkzaamheden tijdens de Retransitie, geldt het bepaalde in artikel 29 van de Overeenkomst.

6. Flexibiliteit

- 6.1. Opdrachtgever is gerechtigd maar niet verplicht om de Prestatie, onderdelen ervan of een bepaald volume ervan af te nemen van Wederpartij, met dien verstande dat Opdrachtgever zich wel verbindt tot de afname van het in de Bijlage Dossier Financiële Afspraken opgenomen minimumvolume ten aanzien van de aantallen gebruiksrechten. Het staat Opdrachtgever bovendien vrij om eenzelfde soort of vergelijkbare prestatie(s) van derden af te nemen.

Op- en afschalen

- 6.2. Een effectieve levering van de Prestatie vraagt om flexibiliteit van de SaaS-oplossing. Opdrachtgever kan daarom op ieder gewenst moment Wederpartij verzoeken om (onderdelen van) de SaaS-oplossing op- of af te schalen. Wederpartij zal op dit eerste verzoek en op aangeven van Opdrachtgever de (onderdelen van de) SaaS-oplossing zoals omschreven in de Bijlagen Beschrijvend Document en Producten en Dienstencatalogus op- of afschalen binnen de door Opdrachtgever aangegeven termijn en tot het door Opdrachtgever aangegeven volume. Het op- en afschalen kan bijvoorbeeld betrekking hebben op aantallen licenties, gebruikers, functionaliteit of anderszins.
- 6.3. De financiële gevolgen van het op- en afschalen zijn overeengekomen in de Bijlage Prijzenblad en Dossier Financiële Afspraken.

Optionele diensten en nieuwe diensten

- 6.4. De afname van de volgende onderdelen van de Prestatie geldt als optioneel: [invullen]. Wederpartij zal op eerste verzoek van Opdrachtgever de desbetreffende onderdelen van de Prestatie leveren in overeenstemming met de Overeenkomst en tegen de in Bijlage Prijzenblad opgenomen Vergoeding.
- 6.5. Wederpartij zal, als Opdrachtgever daarom verzoekt, nieuwe diensten leveren aan Opdrachtgever als onderdeel van de Prestatie. Partijen zullen, met in achtneming van overwegingen (L), (M) en (N) van de Overeenkomst, de afspraken omtrent dergelijke nieuwe diensten maken door de Wijzigingsprocedure van artikel 20 Overeenkomst te doorlopen; de afspraken vast te leggen in een Nadere Overeenkomst.

7. Acceptatieprocedure

- 7.1. Conform artikel 5.21 van de Overeenkomst zal Wederpartij de resultaten van het eindresultaat van de Implementatie middels een Acceptatieprocedure voorleggen aan Opdrachtgever. Partijen zullen deze Acceptatieprocedure ook volgen indien er tijdens de operationele dienstverlening nieuwe of gewijzigde onderdelen van de Prestatie worden opgeleverd door Wederpartij, zoals bijvoorbeeld bij een Nieuwe versie, Verbeterde versie of een Patch van de (een deel van de) SaaS-oplossing, het in gebruik nemen van een nieuwe koppeling of de installatie van een nieuwe module, tenzij Opdrachtgever schriftelijk aan Wederpartij kenbaar maakt hiervan af te zien.
- 7.2. De Acceptatieprocedure is bedoeld om Opdrachtgever in staat te stellen om te beoordelen of de Prestatie voldoet aan de Specificaties, en als onderdeel daarvan ook geschikt is voor het Overeengekomen gebruik. Tenzij in Partijen anders overeenkomen, is de Acceptatieprocedure als volgt, in afwijking van artikel 11.2 en 11.4 van de Voorwaarden:
- a. Na iedere levering van de Prestatie, wordt de betreffende levering door Opdrachtgever getest op Gebreken. Door Partijen wordt daarbij een testverslag opgemaakt en ondertekend. In dit testverslag zal worden vastgelegd of de Prestatie Gebreken vertoont en voorts of de Prestatie is goedgekeurd, dan wel afgekeurd door Opdrachtgever;
 - b. Binnen twee weken, of een andere door Partijen overeengekomen termijn, na de datum van de ondertekening van het testverslag, zal Wederpartij de in het testverslag vastgelegde Gebreken voor eigen rekening en in overeenstemming met artikel 12.5 van de Voorwaarden herstellen;
 - c. Wederpartij zal na afloop van deze termijn (het gedeelte van) de bijgewerkte Prestatie opnieuw ter Acceptatie middels de Acceptatieprocedure aan Opdrachtgever voorleggen.
- 7.3. Opdrachtgever is gerechtigd een (onafhankelijke) derde deskundige te betrekken bij de uitvoering van de Acceptatieprocedure. Wederpartij is verplicht om hieraan kosteloos zijn medewerking te verlenen.
- 7.4. Als acceptatiecriterium geldt telkens dat moet zijn voldaan aan de relevante Specificaties. Partijen kunnen aanvullende en/of concretere acceptatiecriteria afspreken.
- 7.5. Tenzij anders overeengekomen vindt de Acceptatieprocedure in een afzonderlijke omgeving plaats die is afgescheiden van de omgeving die voor productiedoeleinden wordt gebruikt. De acceptatieomgeving kent dezelfde eigenschappen als de productieomgeving, behoudens voor zover die eigenschappen niet noodzakelijk zijn voor de Acceptatieprocedure of voor andere testdoeleinden.
- 7.6. Opdrachtgever heeft het recht om (onderdelen van) de Prestatie ook vóór de Acceptatie te gebruiken. Ingebruikname betekent geen Acceptatie en brengt geen beperking op garantie of garantietermijnen met zich.
- 7.7. Indien zich de situatie voordoet die is beschreven in artikel 11.6 van de Voorwaarden, of als Opdrachtgever besluit de Prestatie deels te accepteren, is Opdrachtgever gerechtigd jegens Wederpartij nadere voorwaarden te verbinden aan de Acceptatie.
- 7.8. Acceptatie kan niet impliciet geschieden. Het bepaalde in artikel 11.5 van de Voorwaarden is niet van toepassing. Acceptatie vindt slechts plaats door middel van een daartoe strekkende conclusie

in het testverslag. Opdrachtgever kan de gehele Prestatie accepteren of een deel daarvan indien de Prestatie in delen wordt opgeleverd. Acceptatie van een deel van de Prestatie betekent geen Acceptatie van de rest van de Prestatie.

- 7.9. Indien Wederpartij niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot herstel van Gebreken als hiervoor bedoeld in artikel 7.2, alsook in artikel 12.5 van de Voorwaarden, is Opdrachtgever, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd deze Gebreken na voorafgaande kennisgeving op kosten van Wederpartij hetzij zelf hetzij door derden te (doen) verhelpen. Wederpartij is verplicht hieraan voor eigen rekening zijn medewerking te verlenen. In dat geval is Wederpartij verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken. De inschakeling van derden door Opdrachtgever laat de overige verplichtingen, waaronder de garantieverplichtingen, van Wederpartij onverlet.
- 7.10. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan de Wederpartij alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden, tenzij Partijen schriftelijk expliciet anders zijn overeengekomen. Betalingen die voorafgaand aan Acceptatie worden verricht, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie.

8. Samenwerking en informatieverstrekking

Samenwerking

- 8.1. Wederpartij verklaart kennis te hebben genomen van de mogelijkheid dat werkzaamheden en leveringen door derden, zoals andere aanbieders, zullen worden verricht die van belang zijn voor de goede werking van de Prestatie. Wederpartij zal bij het uitvoeren van de Overeenkomst rekening houden met voornoemde werkzaamheden en leveringen van deze derden. Wederpartij verplicht zich samen te werken met en informatie te verstrekken aan deze derden voor zover dit voor de goede werking of uitvoering van de Prestatie nodig is. Meer in het bijzonder zal Wederpartij:
- a. Alle redelijke medewerking verlenen en informatie verstrekken aan derden die direct of indirect zijn betrokken bij (onderdelen van) de Prestatie; en
 - b. Alle redelijke medewerking verlenen en informatie verstrekken aan derden, in het geval dat de activiteiten van deze derden invloed kunnen hebben op (de resultaten van) de uitvoering van de Prestatie, alsook zich met dat doel maximaal inspannen eventueel van hen benodigde medewerking te verkrijgen.
- 8.2. In afwijking van artikel 28.2 van de Voorwaarden geldt dat de kosten van het overleg en het uitwerken van een oplossing voor rekening van Opdrachtgever komen, tenzij en voor zover het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Wederpartij.
- 8.3. Indien het verstrekken van informatie aan derden zoals bedoeld in het voorgaande artikellid strijdig is met artikel 18, vraagt Wederpartij eerst toestemming aan Opdrachtgever alvorens de desbetreffende informatie te verstrekken.

- 8.4. Opdrachtgever is steeds gerechtigd om rechtstreeks in contact te treden met onderaannemers en toeleveranciers van Wederpartij over de uitvoering van de diensten waarvoor Wederpartij onderaannemers of toeleveranciers heeft ingeschakeld. Wederpartij zal steeds op eerste verzoek de namen en de contactpersonen van deze onderaannemers en toeleveranciers melden. Partijen spreken af dat Wederpartij niet gerechtigd is om toestemming te onthouden in een situatie waarin Opdrachtgever goede gronden heeft om aan te nemen dat de continuïteit van de Prestatie of de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever in gevaar zijn of dreigen te komen.
- 8.5. Niets in de Overeenkomst belet Opdrachtgever diensten van derden te betrekken, of intern diensten voor zichzelf uit te voeren.

Onderzoeks- en informatieverplichting Wederpartij

- 8.6. In aanvulling op artikel 4 van de Voorwaarden verklaart Wederpartij:
- a. Zich in voldoende mate op de hoogte te hebben gesteld van de Doelstellingen en uitgangspunten van de Prestatie zoals weergegeven in het Bestek en de Overeenkomst, alsook van de ten deze relevante organisatie(s) van Opdrachtgever;
 - b. Dat hij van Opdrachtgever voldoende informatie heeft ontvangen met betrekking tot de Prestatie, waaronder de plaats die het procesmatig, functioneel en organisatorisch inneemt binnen de organisatie(s) van Opdrachtgever;
 - c. Dat Opdrachtgever zich voldoende heeft ingespannen om Wederpartij te voorzien van voldoende informatie omtrent bovengenoemde onderwerpen;
 - d. Dat hij van Opdrachtgever voldoende informatie heeft ontvangen om de Overeenkomst te kunnen uitvoeren en dat hij bij eventuele onduidelijkheid over de verstrekte informatie tijdig bij Opdrachtgever navraag zal doen; en
 - e. Dat hij bij de uitvoering van de Overeenkomst alert zal blijven op aanwijzingen van Opdrachtgever en waar hij dat nodig acht Opdrachtgever wijst op betere of efficiëntere oplossingen, indien dit laatste noodzakelijk is om het overeengekomen resultaat te kunnen realiseren.

Informatieverstrekking

- 8.7. Partijen zullen elkaar op de hoogte houden van organisatorische en personele ontwikkelingen en veranderingen binnen hun organisaties die van belang zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. Partijen zullen elkaar voorts tijdig informeren over andere feiten en omstandigheden die van belang zijn of kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. Wederpartij is in dat verband eveneens verplicht om derden die bij de Prestatie betrokken zijn, tijdig relevante informatie te verstrekken. Wederpartij dient in het licht van het hiervoor gestelde ook uit eigener beweging te zorgen dat zij steeds over alle benodigde informatie beschikt.
- 8.8. Wederpartij meldt vertragingen conform het bepaalde in artikel 25.1 van de Voorwaarden. Deze verplichting geldt ook indien Wederpartij van mening is dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet (tijdig) nakomt en dit van invloed is op de uitvoering door Wederpartij van de Overeenkomst.

- 8.9. Als Opdrachtgever, ondanks de voorgestelde maatregelen als bedoeld in artikel 25.1 van de Voorwaarden, naar de mening van Wederpartij in gebreke blijft in de nakoming van haar verplichtingen, zal Wederpartij zich inspannen om de gevolgen daarvan te beperken. Gelet op de belangen van Opdrachtgever bij de correcte en tijdige uitvoering van de Prestatie, komt (zoals bepaald in artikel 5.15 van de Overeenkomst) aan Wederpartij niet het recht toe om haar verplichtingen op te schorten.
- 8.10. Indien Wederpartij zich onvoldoende heeft ingespannen om samen te werken als bedoeld in artikel 8.1 van de Overeenkomst, zich niet houdt aan de inspanningsverplichting van artikel 8.9 van de Overeenkomst of zich evenmin houdt aan de kennisgevingprocedure in artikel 25.1 van de Voorwaarden, kan Wederpartij geen van de in de drie genoemde artikelen bedoelde omstandigheden aanvoeren als excuus voor een vertraging in de uitvoering van zijn verplichtingen ingevolge de Overeenkomst.

9. Intellectuele eigendomsrechten en Gebruiksrecht op de Prestatie

- 9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de Prestatie berusten bij Wederpartij of licentiegevers van Wederpartij. Op grond van deze Overeenkomst zal er tussen Partijen geen overdracht van enige intellectuele eigendomsrechten plaatsvinden.
- 9.2. Wederpartij verleent aan Opdrachtgever een niet-exclusief, overdraagbaar, sublicentieerbaar, onherroepelijk recht tot het gebruik van de Prestatie voor de looptijd van de Overeenkomst en de Retransitie. Dit gebruik omvat in ieder geval:
- a. het gebruik van de Prestatie dat toereikend is voor het Overeengekomen gebruik en de nakoming van het in de Overeenkomst bepaalde;
 - b. het recht om te allen tijde toegang te hebben tot en een export te maken van zijn gegevens die zich in de SaaS-oplossing bevinden;
 - c. het recht op toegang tot Documentatie (met name gebruikersdocumentatie);
 - d. het recht op toegang tot en het gebruik van test- en ontwikkelomgevingen;
 - e. het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten van de SaaS-oplossing te gebruiken; en
 - f. het gebruik van de Prestatie door Geautoriseerde gebruikers.

10. Gebruiksrechten van derden

- 10.1. Voor zover Wederpartij ten behoeve van de Prestatie gebruik maakt van Standaardprogrammatuur van derden (met inbegrip van open source software), geldt dat het gebruik van die Standaardprogrammatuur onderhevig is aan de licentievoorwaarden van de desbetreffende derden, mits wordt voldaan aan de volgende cumulatieve voorwaarden:
- a. Partijen sluiten – voorafgaand aan de inzet van de desbetreffende Standaardprogrammatuur van derden door Wederpartij als onderdeel van de Prestatie – een Nadere Overeenkomst waarin zij de toepasselijke licentievoorwaarden van derden opnemen en door middel waarvan Wederpartij haar toestemming geeft voor die inzet. Die toestemming doet op geen enkele wijze afbreuk aan de hierna onder b en c genoemde garanties en vrijwaring;

- b. Wederpartij garandeert dat het Overeengekomen gebruik niet wordt uitgesloten of beperkt en dat de licentie in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst bepaalde. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever van eventuele aanspraken van de desbetreffende derde in dit verband, waaronder maar niet beperkt tot het schenden van eventuele *acceptable use policies* van de desbetreffende derden;
 - c. Wederpartij garandeert dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst niet worden verminderd dan wel dat diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaard;
 - d. Om aan de verplichting van artikel 47 van de Voorwaarden te kunnen voldoen, heeft Wederpartij geverifieerd dat de derde van wie de Programmatuur wordt afgenomen de Programmatuur in Escrow ter beschikking stelt of zal stellen als daarom wordt gevraagd, dan wel zijn Partijen in de hiervoor onder a genoemde Nadere Overeenkomst overeengekomen dat Opdrachtgever ofwel genoeg neemt met een alternatieve vorm van zekerheid ten aanzien van de desbetreffende Programmatuur ofwel geheel afziet van Escrow en een alternatieve vorm van zekerheid. Het is aan Wederpartij om Opdrachtgever voldoende informatie te verstrekken zodat hij hieromtrent een goede afweging kan maken. Het is aan de Opdrachtgever om vast te stellen of de ter beschikking voorstelde informatie voldoende is; en
 - e. De desbetreffende gebruikslicenties beslaan de looptijd van de Overeenkomst en de eventuele periode waarin de retransitiewerkzaamheden daarna nog doorlopen.
- 10.2. De voor het gebruik van de Prestatie vereiste acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld bij “*shrink-wrap*”- en “*click-wrap*” licenties, bindt Opdrachtgever en Geautoriseerde gebruikers niet. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik.

11. Data van Opdrachtgever

Gebruiksrecht

- 11.1. Alle rechten ten aanzien van de Opdrachtgeverdata berusten bij Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent aan Wederpartij een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, sublicentieerbaar recht tot het gebruik van de Opdrachtgeverdata voor de levering van de Prestatie in overeenstemming met de Overeenkomst gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tijdens de Retransitie.
- 11.2. Wederpartij zal de Opdrachtgeverdata slechts gebruiken en verwerken voor de levering van de Prestatie en in overeenstemming met de Overeenkomst. Wederpartij zal de Opdrachtgeverdata niet voor eigen belang of andere doeleinden dan beschreven in de Overeenkomst gebruiken of verwerken. Wederpartij zal ook geen derden toegang tot de Opdrachtgeverdata verlenen anders dan aan Geautoriseerde gebruikers of derden die met instemming van Opdrachtgever door Wederpartij worden ingeschakeld voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Beschikbaarheid en export

- 11.3. De Opdrachtgeverdata zal te allen tijde gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tijdens de Retransitie beschikbaar zijn voor Opdrachtgever. Wederpartij zal op ieder verzoek van Opdrachtgever en binnen de door Opdrachtgever aangegeven termijn kosteloos de Opdrachtgeverdata aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde exporteren in het door Opdrachtgever aangegeven formaat en op de door Opdrachtgever aangegeven wijze.

Vertrouwelijkheid, beveiliging, back-up en bewaring

- 11.4. Wederpartij zal de Opdrachtgeverdata vertrouwelijk houden in overeenstemming met artikel 18 van de Overeenkomst en artikel 17 van de Voorwaarden.
- 11.5. Wederpartij zal de Opdrachtgeverdata beveiligen in overeenstemming met de toepasselijke beveiligingseisen en volgens een beveiligingsniveau dat passend is in het licht van bedreigingen die zich in de loop van de tijd voordoen en kunnen veranderen. Wederpartij zal maatregelen treffen, waaronder maar niet beperkt tot het inzetten van *contingency* en *disaster recovery* maatregelen, om de continuïteit van de Prestatie en Opdrachtgeverdata te waarborgen, in het geval zich omstandigheden voordoen die van nadelige invloed kunnen zijn op de Prestatie en de Opdrachtgeverdata.
- 11.6. Wederpartij zal periodieke *back-ups* van de Opdrachtgeverdata maken in overeenstemming met de Bijlage Service Level Agreement, zodanig dat de Opdrachtgeverdata bij een calamiteit meteen dan wel spoedig na de calamiteit kunnen worden hersteld binnen de in de in Bijlage Service Level Agreement opgenomen herstelnormen.
- 11.7. Wederpartij neemt voor de Opdrachtgeverdata die bewaard dient te blijven de wettelijke bewaartermijnen en de afspraken in de Verwerkersovereenkomst in acht. Wederpartij is, voor Opdrachtgeverdata die niet bewaard dient te blijven, verplicht om op eerste verzoek en instructie van Opdrachtgever tot vernietiging van de in zijn bezit zijnde Opdrachtgeverdata over te gaan, dan wel deze over te dragen aan Opdrachtgever of een derde in een door Opdrachtgever te bepalen formaat. Wederpartij zal op eerste verzoek van Opdrachtgever een schriftelijke verklaring overleggen, ondersteund door interne logging, waaruit blijkt dat de vernietiging heeft plaatsgevonden. Opdrachtgever behoudt het recht om in geval van een verhoogd risicoprofiel, een specifieke aanleiding of bij beëindiging van de Overeenkomst verificatie door een onafhankelijke derde te verlangen waaruit blijkt dat die vernietiging heeft plaatsgevonden.

12. Documentatie

- 12.1. In afwijking van artikel 1.7 van de Voorwaarden behoeft de Documentatie niet bestemd te zijn voor het technisch beheer en onderhoud van de SaaS-oplossing door Opdrachtgever of derden. De Documentatie is zodanig opgesteld dat de Prestatie met behulp daarvan door Opdrachtgever en derden naar behoren functioneel kan worden gebruikt.
- 12.2. Wederpartij houdt de Documentatie doorlopend actueel en stelt deze na eventuele actualisatie kosteloos ter beschikking aan Opdrachtgever, een en ander conform het bepaalde in de Bijlagen

Beschrijvend Document, Dossier Afspraken en Procedures, Service Level Agreement en Producten- en Dienstencatalogus.

- 12.3. Wederpartij zal aan Opdrachtgever Documentatie over de Prestatie leveren die is opgesteld ten behoeve van Opdrachtgever en die nodig is voor de werkprocessen van Opdrachtgever c.q. die verband houdt met de uitvoering van de Overeenkomst.
- 12.4. De intellectuele eigendomsrechten op de in artikel 12.3 bedoelde Documentatie berusten bij Opdrachtgever. Ditzelfde geldt voor de aanpassingen op en nieuwe en/of geactualiseerde versies van de Documentatie. Voor zover nodig draagt Wederpartij deze rechten door de Overeenkomst aan Opdrachtgever over welke overdracht Opdrachtgever reeds nu voor alsdan aanvaardt. Indien voor voornoemde overdracht een nadere akte, enige nadere rechtshandeling of feitelijke handeling (zoals inschrijving in registers) is vereist, geldt de Overeenkomst tevens als titel van levering en machtigt Wederpartij, Opdrachtgever bij dezen onherroepelijk om hem bij zodanige akte of rechtshandeling te vertegenwoordigen, onverminderd de verplichting van Wederpartij om op eerste verzoek van Opdrachtgever aan de overdracht van zodanige rechten zijn medewerking te verlenen zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen.
- 12.5. Alle Documentatie zal in het Nederlands of Engels worden aangeboden en zal passen bij de functie en het kennisniveau van de Geautoriseerde gebruikers.

13. Overlegstructuur en rapportage

- 13.1. De overlegstructuren en functionarissen die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhouden staan opgenomen in Bijlage Dossier Afspraken en Procedures.
- 13.2. Wederpartij rapporteert conform de daarover opgenomen afspraken in Bijlagen Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst, waaronder maar niet beperkt tot rapportage over de service levels en KPI's en PI's.

14. Garanties

- 14.1. In aanvulling op de overige garanties in de Voorwaarden en de Overeenkomst garandeert Wederpartij, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, dat:
 - a. Wederpartij en de Prestatie voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving;
 - b. De Prestatie (i) voldoet aan de Specificaties, (ii) geschikt is voor het Overeengekomen gebruik, vrij is van Gebreken althans dat eventuele Gebreken onverwijld zullen worden hersteld en (iii) geschikt is voor de doelen waarvoor Opdrachtgever deze heeft verworven;
 - c. De Prestatie voor zover redelijkerwijs mogelijk vrij is van virussen, malware en andere schadelijke code, en dat Wederpartij passende en actuele maatregelen treft om dit te waarborgen;
 - d. De Prestatie op vakbekwame wijze en ononderbroken (althans in overeenstemming met de service levels ten aanzien van de beschikbaarheid van de Prestatie in de Bijlage Service Level Agreement) zal worden geleverd;

- e. Hij er alles aan zal doen – binnen de grenzen van de Overeenkomst – om de continuïteit van de Prestatie, voor zover deze samenhangt met de bedrijfsvoering van Opdrachtgever, te waarborgen, een en ander zoals nader uitgewerkt in de Bijlage Service Level Agreement;
 - f. De Prestatie aansluit op programmatuur van Opdrachtgever en derden voor de in de aanbestedingsstukken (waaronder de Bijlage Koppelingen ERP) gespecificeerde koppelingen. Aanvullende koppelingen die na gunning wenselijk blijken en niet in de aanbestedingsstukken zijn gespecificeerd, kunnen via de Wijzigingsprocedure (artikel 20) worden overeengekomen;
 - g. Hij zodanige maatregelen heeft geïmplementeerd dat niet door Opdrachtgever geautoriseerde toegang tot de Prestatie en Opdrachtgeverdata voorkomen wordt c.q. dat voorkomen wordt dat niet-geautoriseerde derden gegevens uit of middels de Prestatie en Opdrachtgeverdata kunnen raadplegen en/of wijzigen en/of de integriteit van de gegevens aantasten, een en ander bovendien in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving;
 - h. Hij bij het uitvoeren van de Overeenkomst te allen tijde zal handelen conform de toepasselijke beveiligingseisen; en
 - i. De ondernemingen van Wederpartij en haar onderaannemers blijven voldoen aan de voorwaarden en eisen die daaraan in de Overeenkomst zijn gesteld en die tot haar kwalificatie hebben geleid.
- 14.2. In het geval Wederpartij in verzuim is ten aanzien van de nakoming van een of meer van de garantieverplichtingen zoals genoemd in dit artikel 14, is Opdrachtgever, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd om dit verzuim na voorafgaande schriftelijke kennisgeving op kosten van Wederpartij hetzij zelf, hetzij door derden te (doen) verhelpen. Als voorafgaande kennisgeving wegens de vereiste spoed redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtgever Wederpartij nadien onverwijld schriftelijk in kennis stellen. Wederpartij zal hieraan haar medewerking verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie verstrekken.
- 14.3. Artikelen 12.3 tot en met 12.6 van de Voorwaarden zijn niet van toepassing. Wederpartij zal Gebreken herstellen in overeenstemming met de Bijlage Service Level Agreement en het overeengekomen Onderhoud.

15. Vergoeding

- 15.1. Wederpartij heeft voor het verrichten van de Prestatie aanspraak op de Vergoeding en Opdrachtgever zal deze Vergoedingen betalen overeenkomstig de Bijlagen Prijzenblad en Dossier Financiële Afspraken.

16. Personeel

- 16.1. Wederpartij garandeert dat hij telkens over voldoende Personeel beschikt voor het (tijdig) uitvoeren van de Prestatie.
- 16.2. Ter bestending van de continuïteit en in verband met de gewenste beheersbaarheid van de samenwerking tussen Partijen zal Wederpartij zoveel mogelijk hetzelfde Personeel inzetten.

- 16.3. Wederpartij zal in ieder geval voorzien in één vast aanspreekpunt op strategisch, tactisch en operationeel niveau en in voorkomend geval een vaste vervanger van de functionarissen die optreden als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever.
- 16.4. Indien Opdrachtgever vervanging verlangt van Personeel op grond van artikel 22.2 van de Voorwaarden, zal Opdrachtgever een met redenen omkleed verzoek tot vervanging van Personeel in beginsel vooraf bespreken met Wederpartij, waarbij Wederpartij waar mogelijk een redelijke gelegenheid tot verbetering wordt geboden. Het overleg vindt coöperatief en voortvarend plaats en wordt uiterlijk binnen twee (2) weken afgerond. Dit laat onverlet dat Opdrachtgever bij zwaarwegende omstandigheden onmiddellijke vervanging kan verlangen.
- 16.5. Artikel 22.1 van de Voorwaarden is niet van toepassing. Wederpartij zal Personeel dat een sleutelrol vervult, slechts op eigen initiatief vervangen na voorafgaande afstemming met Opdrachtgever zodat er een mogelijkheid is tot kennismaking. Bij onvrijwillig vertrek, ziekte of ontslag informeert Wederpartij Opdrachtgever zo spoedig mogelijk en draagt zorg voor adequate vervanging. Voorbeelden van Personeel met een sleutelrol zijn de rollen zoals beschreven in Bijlage Dossier Afspraken en Procedures aan de zijde van zowel Opdrachtgever als Wederpartij.
- 16.6. Wederpartij zal tijdig en schriftelijk aan Opdrachtgever de identiteit en overige door Opdrachtgever verlangde gegevens, voor zover wettelijk toegestaan, melden met betrekking tot in te zetten Personeel en/of door Wederpartij in te schakelen of ingeschakelde derden in het kader van de Overeenkomst.
- 16.7. Wederpartij staat ervoor in dat zijn Personeel het bepaalde in artikel 18 in acht zal nemen.
- 16.8. Inwerkkosten (en daarmee verband houdende kosten zoals reis- en verblijfskosten) van Personeel van Wederpartij kunnen niet in rekening worden gebracht.

17. Verwerking persoonsgegevens en beveiliging

- 17.1. Bij de uitvoering van de Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Opdrachtgever is daarbij verwerkingsverantwoordelijke en Wederpartij verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Wederpartij zal deze persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever verwerken in overeenstemming met Bijlage Verwerkersovereenkomst.
- 17.2. Wederpartij zal minimaal de beveiligingsmaatregelen implementeren zoals omschreven in de Overeenkomst, waaronder in ieder geval de Bijlage Verwerkersovereenkomst. Opdrachtgever is gerechtigd om dwingende aanwijzingen ten aanzien van de door Wederpartij in acht te nemen beveiligingsvoorschriften en -procedures te geven. Wederpartij volgt zulke aanwijzingen en beveiligingsvoorschriften en -procedures op.
- 17.3. In afwijking van artikel 19.7 van de Voorwaarden strekt de meldplicht van Wederpartij zich uit tot Inbreuken die de Prestatie of Opdrachtgeverdata (kunnen) raken, daaronder begrepen incidenten in de gedeelde infrastructuur of bij door Wederpartij ingeschakelde derden waaruit een potentiële impact op Opdrachtgever volgt. Incidenten die uitsluitend betrekking hebben op de specifieke

omgeving of data van andere klanten van Wederpartij vallen niet onder deze meldplicht. Voor datalekken in de zin van de AVG geldt onverkort artikel 7 van de Verwerkersovereenkomst.

18. Algoritmische toepassingen

- 18.1. Dit artikel is van toepassing indien en voor zover de Prestatie een Algoritmische Toepassing omvat of bevat.
- 18.2. Wederpartij garandeert dat de Algoritmische toepassing voldoet aan de op haar van toepassing zijnde verplichtingen op grond van de AI Verordening en overige toepasselijke wet- en regelgeving, en dat zij de op haar van toepassing zijnde rol, als aanbieder of anderszins, op de juiste wijze en in overeenstemming met de AI Verordening vervult. Wederpartij informeert Opdrachtgever proactief over de risicoklasse van de Algoritmische toepassing en de daaruit volgende verplichtingen voor Opdrachtgever als gebruiksverantwoordelijke.
- 18.3. Wederpartij heeft de (zorg)plicht om te voorkomen dat Opdrachtgever niet als gebruiksverantwoordelijke, maar als aanbieder in de zin van de AI Verordening wordt gekwalificeerd. Deze (zorg)plicht houdt onder meer in dat Wederpartij bepaalde handelingen van Opdrachtgever voorkomt of daarvoor waarschuwt.
- 18.4. Wederpartij waarborgt dat de Algoritmische toepassing een passend niveau van transparantie biedt en menselijk toezicht mogelijk maakt, zodat Opdrachtgever de werking en output van de Algoritmische toepassing op redelijke wijze kan begrijpen, interpreteren en zo nodig corrigeren.
- 18.5. De Algoritmische toepassing beschikt over logging-functionaliteit die automatische registratie van relevante gebeurtenissen mogelijk maakt gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Wederpartij verleent Opdrachtgever toegang tot deze logs.
- 18.6. Wederpartij verleent Opdrachtgever op diens verzoek alle medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen van Opdrachtgever als gebruiksverantwoordelijke op grond van de AI Act en overige toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder het uitvoeren van een grondrechtenimpactanalyse als bedoeld in artikel 27 AI Verordening, het informeren van eindgebruikers, en het faciliteren van audits als bedoeld in artikel 23 van de Overeenkomst.
- 18.7. Voor zover de Algoritmische toepassing kwalificeert als een AI-systeem met een hoog risico in de zin van de AI Verordening, garandeert Wederpartij bovendien dat een conformiteitsbeoordeling en CE-markering zijn uitgevoerd en aangebracht, en dat deze worden geactualiseerd bij een ingrijpende wijziging van het AI-systeem tijdens de looptijd van de Overeenkomst.
- 18.8. Indien wet- of regelgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen wijzigt of nieuwe verplichtingen in werking treden, informeert Wederpartij Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk en werken Partijen samen om de Prestatie hieraan aan te passen via de Wijzigingsprocedure van artikel 20 van de Overeenkomst.

- 18.9. Indien Opdrachtgever dit nodig acht — onder meer wanneer een Algoritmische toepassing kwalificeert als een AI-systeem met een hoog risico in de zin van de AI Verordening, de rolverdeling tussen Partijen wijzigt, of toepasselijke wet- of regelgeving daartoe aanleiding geeft — werkt Wederpartij mee aan het overeenkomen van aanvullende afspraken die extra waarborgen bevatten voor de inzet van de Algoritmische toepassing. Dergelijke aanvullende afspraken worden overeengekomen via de Wijzigingsprocedure van artikel 20 van de Overeenkomst.

19. Geheimhouding

- 19.1. Ter invulling van artikel 17.2 van de Voorwaarden garandeert Wederpartij dat Personeel dat betrokken is bij de Prestatie is gebonden aan een geheimhoudingsverplichting, hetzij door middel van een afzonderlijke geheimhoudingsverklaring, hetzij als onderdeel van de arbeidsovereenkomst. Wederpartij toont op verzoek van Opdrachtgever aan dat (i) een dergelijke verplichting met het relevante Personeel is overeengekomen en (ii) het Personeel adequaat is geïnstrueerd over de specifieke geheimhoudingsverplichtingen uit deze Overeenkomst.
- 19.2. Het bestaan en de inhoud van de Overeenkomst geldt als vertrouwelijke informatie.
- 19.3. Opdrachtgever is niet aan geheimhouding gebonden indien:
- a. Opdrachtgever een toezichthoudend of controlerend orgaan informeert over de geleverde Prestatie en/of de daarmee gemoeide kosten; en
 - b. openbaarmaking noodzakelijk is met het oog op tussen Opdrachtgever en derden te sluiten overeenkomsten, dan wel de uitvoering daarvan, waarbij Opdrachtgever telkens voorafgaand een eigen afweging zal maken met de redelijke commerciële belangen van Wederpartij.
- 19.4. Verplichte bekendmaking zoals bedoeld in artikel 17.1 van de Voorwaarden vindt telkens plaats in overleg met de andere Partij en op een zodanige manier dat de belangen van die andere Partij daardoor zo min mogelijk worden geschaad.
- 19.5. Wederpartij zal (ten aanzien van) alle gegevens, informatie en persoonsgegevens, die afkomstig zijn van Opdrachtgever of waartoe Wederpartij (al dan niet remote) toegang toe heeft:
- a. de voorgeschreven – dan wel bij het ontbreken van een voorschrift alle redelijke en passende – maatregelen nemen voor een veilige bewaring en opslag; en
 - b. niet gebruiken voor een ander doel dan waarvoor deze zijn bestemd.
- 19.6. In afwijking van artikel 17.5 van de Voorwaarden is de Partij die de geheimhoudingsverplichting schendt aan de andere Partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van EUR 10.000,- per overtreding. De boete geldt als voorschot op eventueel verschuldigde schadevergoeding en wordt daarmee verrekend.
- 19.7. Het bepaalde in artikel 17.2 van de Voorwaarden en artikel 19.6 van de Overeenkomst is van toepassing op het geheel van geheimhoudingsverplichtingen, dus inclusief het bepaalde in dit artikel 19.

20. Wijzigingen

- 20.1. Partijen zijn gerechtigd om Wijzigingen voor te stellen. In voorkomend geval passen Partijen de Wijzigingsprocedure in dit artikel 20 toe.
- 20.2. Partijen treden met elkaar in overleg indien zich onvoorziene omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van (een deel van) deze Overeenkomst niet mag worden verwacht. Indien dat leidt tot Wijzigingen volgen zij de Wijzigingsprocedure.

Voorwaarden Wijzigingen

- 20.3. Wijzigingen vinden uitsluitend plaats overeenkomstig de Wijzigingsprocedure. Verder geldt dat Wijzigingen alleen kunnen plaatsvinden binnen de grenzen van het aanbestedingsrecht. Concreet betekent dit dat iedere Wijziging dient bij te dragen aan het verwezenlijken van de Doelstellingen als genoemd in artikel 4.1 van de Overeenkomst en dat een Wijziging de algemene aard van de Prestatie niet mag wijzigen.
- 20.4. Wijzigingen kunnen er nimmer toe leiden dat de Prestatie niet meer aan de overeengekomen Specificaties voldoet of niet langer geschikt is voor het Overeengekomen gebruik, tenzij per geval schriftelijk uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen. Ook zullen Wijzigingen er niet toe leiden dat de verantwoordelijkheid voor de juiste werking, kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van de Prestatie overgaat van Wederpartij op Opdrachtgever.
- 20.5. Er kan alleen sprake zijn van een Wijziging wanneer de Wijziging schriftelijk is vastgelegd en ondertekend door rechtsgeldige vertegenwoordigers van de betrokken Partijen. Vanaf het moment van ondertekening wordt de Wijziging geacht onderdeel uit te maken van de Overeenkomst.

Financiële gevolgen

- 20.6. Indien een Wijziging verlichting c.q. vermindering inhoudt van de werkzaamheden en/of leveringen welke Wederpartij op grond van de Overeenkomst als onderdeel van de Prestatie moet verrichten, is sprake van minderwerk. De daarmee samenhangende Vergoeding zal hierop aangepast worden.
- 20.7. De hierna te noemen werkzaamheden en leveringen kunnen in ieder geval niet leiden tot een verhoging van de tussen Partijen overeengekomen Vergoeding, en prijzen en tarieven zoals neergelegd in het Prijzenblad, te weten werkzaamheden en leveringen die:
- a. Wederpartij redelijkerwijs bij het sluiten van de Overeenkomst had kunnen of moeten voorzien en die voor de uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs vereist zijn;
 - b. Het gevolg zijn van onjuiste en/of onvolledige Specificaties, indien deze door of in opdracht van Wederpartij zijn opgesteld of door Wederpartij zijn geaccepteerd; of
 - c. Niet aantoonbaar leiden tot meerkosten voor Wederpartij.

- 20.8. Wederpartij zal bij een Wijziging, voor zover de financiële gevolgen van een Wijziging nog niet overeengekomen zijn tussen Partijen, marktconforme prijzen en tarieven hanteren.

Afhandeling Wijzigingen

- 20.9. Partijen onderscheiden in ieder geval de volgende Wijzigingen: standaard Wijzigingen, niet-standaard Wijzigingen, omvangrijke/complexen Wijzigingen en noodwijzigingen. Indien de Bijlage Dossier Afspraken en Procedures een specifieke procedure bevat voor het afhandelen van een bepaalde Wijziging volgen Partijen die procedure. Bij gebreke daarvan volgen Partijen de hiernavolgende procedure.
- 20.10. De Partij die de Wijziging voorstelt, dient met gebruikmaking van het model Request For Change formulier aan de andere Partij schriftelijk duidelijk te maken wat de voorgestelde Wijziging inhoudt en wat het doel is van de voorgestelde Wijziging. Vervolgens zal Wederpartij binnen de termijnen genoemd in Bijlage Dossier Afspraken en Procedures, bij gebreke waarvan een redelijke termijn geldt, aan Opdrachtgever een schriftelijk voorstel sturen waarin Wederpartij beschrijft welke veranderingen in procedures, werkzaamheden, leveringen, producten, het inzetten van Personeel en andere middelen (resources), nodig zijn om uitvoering te geven aan de Wijziging. Daarnaast zal de uiteenzetting van Wederpartij onder meer gedetailleerd de volgende informatie bevatten:
- a. het doel van de Wijziging;
 - b. de aanleiding voor de Wijziging;
 - c. een beschrijving van de Wijziging;
 - d. een beschrijving van de uit te voeren werkzaamheden en te verrichten leveringen door Wederpartij;
 - e. een (gefaseerde) aanpak;
 - f. een planning;
 - g. een beschrijving van de door Wederpartij gewenste ondersteuning daarbij door Opdrachtgever;
 - h. de financiële gevolgen van de Wijziging;
 - i. variabelen die van invloed zijn op de voorziene financiële gevolgen, doorlooptijd en processen;
 - j. een voorstel tot 'benefit sharing', indien de Wijziging leidt tot structurele financiële voordelen voor Wederpartij;
 - k. de (eventuele) impact op (de kwaliteit van) de bestaande Prestatie en, in voorkomend geval, de doorlooptijd ten opzichte van de oorspronkelijke planning;
 - l. de (eventuele) impact op nieuwe releases van de Prestatie;
 - m. de risico's die kleven aan de Wijziging;
 - n. een voorstel voor toe te passen acceptatiecriteria; en
 - o. een beschrijving van overige relevante gevolgen en informatie.
- 20.11. Opdrachtgever zal op basis van het voorstel van Wederpartij:
- a. het voorstel goedkeuren en de Wijziging vastleggen in een goedgekeurd RFC-formulier en geaccepteerde offerte, welke tezamen een Nadere Overeenkomst is; of
 - b. nader met Wederpartij over het voorstel overleggen; of
 - c. afzien van de Wijziging.

21. Wijziging in onderneming Wederpartij

- 21.1. Wederpartij zal (i) een (statuten)wijziging, waardoor een belangrijke wijziging ontstaat in de bedrijfsvoering of in de financiële verhoudingen van haar bedrijf, (ii) een besluit tot een fusie met één of meer derden, of (af)splitsing van delen van haar onderneming, (iii) een wijziging in aandeelhouderschap waardoor meer dan 50% van de aandelen in bezit komt van een (andere) natuurlijke of rechtspersoon, (iv) een besluit tot een ingrijpende wijziging in de middellijke of onmiddellijke zeggenschap over de activiteiten van haar onderneming, dan wel (v) een wijziging in de middellijke of onmiddellijke zeggenschap over de activiteiten van haar onderneming waarvan Wederpartij in redelijkheid kan of moet vermoeden dat Opdrachtgever hiervan in kennis wil worden gesteld gezien het maatschappelijke karakter van de Prestatie en Opdrachtgever, eigener beweging, tijdig (i.e. wanneer mogelijk vooraf) en gedocumenteerd aan Opdrachtgever melden.

22. Onderaanneming

- 22.1. Artikel 23.1 van de Voorwaarden is niet van toepassing op de Overeenkomst.
- 22.2. Indien Wederpartij gebruikmaakt van de diensten of producten van derden bij het uitvoeren van de Overeenkomst, garandeert Wederpartij dat de door hem ingeschakelde derden de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op gelijke wijze zullen nakomen. Wederpartij is te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst door deze derden.
- 22.3. Wederpartij licht Opdrachtgever schriftelijk en tijdig vooraf in over een voorgenomen toevoeging of wijziging in de samenstelling van door hem in de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden. Tot zes weken na deze inlichting, of tot de feitelijke inschakeling van die derde, afhankelijk van welk moment later is, kan Opdrachtgever tegen de inschakeling van die derde bezwaar maken. Opdrachtgever zal zijn bezwaar motiveren. Indien de bezwaren van Opdrachtgever niet worden weggenomen, heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn en zonder tot enige (schade)vergoeding jegens Wederpartij verschuldigd te zijn, de Overeenkomst op te zeggen.
- 22.4. Wederpartij mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever geen derden vervangen op wie hij een beroep heeft gedaan in zijn Inschrijving ten behoeve van de draagkracht en bekwaamheid voor de geschiktheidseisen of om aan de eisen van de Opdracht te kunnen voldoen.

23. Audits

Auditrecht Opdrachtgever

- 23.1. In afwijking van artikel 5.3 van de Voorwaarden geldt dat Opdrachtgever op elk moment tijdens de uitvoering van de Overeenkomst bij Wederpartij dan wel de door haar ten behoeve van de Prestatie ingeschakelde derden, een audit kan (laten) uitvoeren teneinde:

- a. De juistheid van de gehanteerde hoeveelheden, prijzen en tarieven te onderzoeken in relatie tot het Prijzenblad;
 - b. Te verifiëren of en op welke wijze de toepasselijke beveiligingseisen worden nageleefd;
 - c. Te controleren of de met de Prestatie verband houdende persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving worden verwerkt;
 - d. Te verifiëren hoe en of herstel van geconstateerde Gebreken heeft plaatsgevonden;
 - e. De kwaliteit van de Prestatie te toetsen, waaronder begrepen de Service levels, de betrouwbaarheid, vertrouwelijkheid, integriteit, continuïteit, effectiviteit en efficiency ten aanzien van de Prestatie. Inhoud en diepgang van deze toetsing wordt telkens door Opdrachtgever nader bepaald, waarbij scope en normenstelsel afgebakend zijn door de Overeenkomst;
 - f. Te verifiëren of Wederpartij dan wel de door haar ingeschakelde derden haar verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst nakomt; en
 - g. Naar aanleiding van beveiligingsincidenten forensisch onderzoek te doen.
- 23.2. Opdrachtgever is gerechtigd om de audits (deels) te laten uitvoeren door onafhankelijke derden, niet zijnde directe concurrenten van Wederpartij. Wederpartij kan verlangen dat deze onafhankelijke derden een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.
- 23.3. Audits kunnen ingrijpend zijn voor de bedrijfsvoering van Wederpartij. Partijen spreken daarom het volgende af:
- a. Waar dat in de gegeven omstandigheden mogelijk en passend is, kondigt Opdrachtgever een audit met inachtneming van een redelijke termijn vooraf aan bij Wederpartij;
 - b. Opdrachtgever zal geen misbruik maken van de bevoegdheid om audits uit te voeren;
 - c. Opdrachtgever spant zich in om onnodige onderbrekingen van de bedrijfsvoering van Wederpartij ten gevolge van een audit zoveel mogelijk te voorkomen;
 - d. Opdrachtgever maakt alleen gebruik van zijn auditrecht indien er geen minder vergaande manier is om hetzelfde doel te bereiken. Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat het doel van een audit geheel wordt afgedekt door een recente Third Party Mededeling waarover Wederpartij reeds beschikt en er zijn ook geen andere omstandigheden die alsnog een audit vereisen, dan zal Opdrachtgever op die Third Party Mededeling afgaan en zal de beoogde audit achterwege blijven. Deze Third Party Mededeling voldoet aan de eisen voor een ISAE 3000 of type 2 ISAE 3402 type 2 verklaring, heeft betrekking op de Prestatie (inclusief de door derde(n) en/of onderaannemer(s) geleverde onderdelen daarvan) en de daarvoor gebruikte systemen en processen en zal worden verstrekt door een daartoe geaccrediteerde instelling. De bewijslast dat er een minder vergaande manier is om hetzelfde doel te bereiken, rust op Wederpartij.
- 23.4. Audits als bedoeld in dit artikel vinden in beginsel niet vaker dan eenmaal per twaalf (12) maanden plaats, behoudens (i) audits naar aanleiding van een incident, klacht of compliance-kwestie, (ii) audits op verzoek van een bevoegde toezichthouder, en (iii) forensisch onderzoek als bedoeld in artikel 23.1.g

Verplichtingen Wederpartij

- 23.5. Wederpartij zal zijn medewerking verlenen aan een audit.

- 23.6. Wederpartij zal ten behoeve van een audit inzage geven in alle documentatie die betrekking heeft op het onderwerp van de audit, alsmede alle aanvullende gegevens verstrekken die naar de mening van de auditors voor het uitvoeren van de audit noodzakelijk zijn. Daarnaast zal Wederpartij de auditors toegang verlenen tot de benodigde Personeel, gebouwen en IT-systemen van Wederpartij en door hem in het kader van de Prestatie ingeschakelde derden, zodat de auditors passende controles en inspecties kunnen uitvoeren.
- 23.7. Indien een audit het karakter heeft van een forensisch onderzoek, is Wederpartij gehouden direct uitvoering te geven aan aanwijzingen van Opdrachtgever of de derde die het forensisch onderzoek uitvoert, indien die aanwijzingen betrekking hebben op het naar behoren kunnen uitvoeren van dat forensisch onderzoek.

Gevolgen audit

- 23.8. Opdrachtgever deelt de uitkomsten van een audit met Wederpartij. Indien mogelijk en passend worden ook de voorlopige uitkomsten gedeeld met Wederpartij zodat Wederpartij daar binnen een door Opdrachtgever te bepalen redelijke termijn een reactie op kan geven. Het is aan Opdrachtgever of de derde die de audit uitvoert om de reactie al dan niet (deels) over te nemen in de definitieve uitkomsten.
- 23.9. Wanneer tijdens een audit Gebreken worden geconstateerd, is Wederpartij gehouden deze Gebreken onverwijld op zijn kosten te herstellen.
- 23.10. Wanneer tijdens een audit aanbevelingen ten behoeve van de Prestatie worden gedaan, zal Wederpartij deze aanbevelingen in overleg met Opdrachtgever ter verbetering uitvoeren. Wederpartij zal deze aanbevelingen uitwerken in een verbeterplan overeenkomstig artikel 27 van de Overeenkomst.
- 23.11. Audits verricht door of namens Opdrachtgever houden geen afstand van recht in en doen geen afbreuk aan hetgeen elders is bepaald in de Overeenkomst.
- 23.12. In afwijking van artikel 5.4 van de Voorwaarden geldt dat de kosten van een audit voor rekening van Opdrachtgever komen, tenzij blijkt dat Wederpartij niet heeft voldaan aan zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, in welk geval deze kosten voor rekening van Wederpartij komen. De kosten die het uitvoeren van de audit meebrengt voor de eigen organisatie van Opdrachtgever en Wederpartij blijven voor ieders eigen rekening.

Door Wederpartij ingeschakelde derden

- 23.13. Het in dit artikel 23 van de Overeenkomst beschreven auditrecht van Opdrachtgever en de daaraan gekoppelde auditverplichtingen van Wederpartij gelden ook ten aanzien van de derden die Wederpartij inzet bij de uitvoering van de Overeenkomst. Daar waar in dit artikel 23 van de Overeenkomst wordt gesproken over 'Wederpartij' dient in voorkomend geval 'de door Wederpartij ingeschakelde derde' te worden gelezen. Wederpartij spant zich in om eenzelfde auditrecht voor Opdrachtgever bij de desbetreffende derden te bedingen. Als Wederpartij daar niet in slaagt dan

blijft Wederpartij evenwel verplicht om op verzoek van Opdrachtgever informatie bij de door Wederpartij ingeschakelde derden op te vragen om alsnog onderzoek te kunnen (laten) doen naar het in artikel 23.1 van de Overeenkomst bepaalde. Meer in het bijzonder, als Wederpartij daar niet in slaagt, ontslaat dat Wederpartij, met het oog op artikel 23.1.c van de Overeenkomst, niet van de verplichtingen die zijn neergelegd in artikel 28 lid 4 jo lid 3 sub h Algemene Verordening Gegevensbescherming.

24. Aansprakelijkheid en verzekering

Aansprakelijkheid

- 24.1. Het bepaalde in artikel 26.2 tot en met 26.4 van de Voorwaarden is niet van toepassing.
- 24.2. De in artikel 26.1 van de Voorwaarden bedoelde aansprakelijkheid van iedere Partij voor schade bestaande uit winst-, omzet- en productiederving, gemiste besparingen en reputatieschade is uitgesloten.
- 24.3. De in artikel 26.1 van de Voorwaarden bedoelde aansprakelijkheid van iedere Partij voor schade omvat onder meer, voor zover redelijk, de interne kosten van een Partij voor de inzet van eigen personeel ter voorkoming of beperking van schade, ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid of ter verkrijging van voldoening buiten rechte, voor zover het personeel gedurende (een deel van) de reguliere werktijd niet de reguliere werkzaamheden heeft kunnen verrichten en die Partij daardoor het resultaat van die reguliere werkzaamheden heeft moeten missen.
- 24.4. De in artikel 26.1 van de Voorwaarden bedoelde aansprakelijkheid van iedere Partij voor schade anders dan die is genoemd in artikel 24.2 van de Overeenkomst beperkt tot (i) een bedrag per gebeurtenis van (a) EUR 1.250.000 en (ii) een bedrag per jaar van EUR 2.500.000.
- 24.5. In afwijking van artikel 24.4 van de Overeenkomst is de aansprakelijkheid van iedere Partij voor schade als bedoeld in artikel 24.4 beperkt tot (i) een bedrag per gebeurtenis van EUR 5.000.000 en (ii) een bedrag per jaar van EUR 10.000.000 voor schade:
- a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel; en/of
 - b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere Partij of diens Personeel; en/of
 - c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 9 van de Overeenkomst; en/of
 - d. in geval van aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke, waarbij onder schade mede wordt begrepen een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete.
- 24.6. In afwijking van artikel 14.3 sub b van de Voorwaarden geldt dat een overeengekomen korting of boete wordt verrekend met een eventuele schadevergoeding waarop Opdrachtgever aanspraak

maakt als gevolg van dezelfde tekortkoming. Voor zover de geleden schade de korting of boete overtreft, behoudt Opdrachtgever het recht op vergoeding van het meerdere.

Verzekering

- 24.7. De verzekeringsverplichting van Wederpartij op grond van artikel 29 en 52 van de Voorwaarden omvat in ieder geval de verplichting om zich verzekerd te houden tegen bedrijfsaansprakelijkheid.

25. Overmacht

- 25.1. In aanvulling op artikel 27.2 van de Voorwaarden wordt onder overmacht aan de zijde van Wederpartij in ieder geval niet verstaan: het niet krijgen van vergunningen die benodigd zijn voor het kunnen uitvoeren van de Prestatie, vernietiging, verlies, corruptie, wijziging, onbeschikbaarheid of ongeoorloofde verstrekking aan derden van Opdrachtgeverdata, gebrek aan Personeel (of personeel van derden), stakingen, ziekte van Personeel (of personeel van derden), verlate aanlevering of ongeschiktheid van diensten, materialen of Programmatuur, afhankelijkheden van andere leveranciers, wanprestatie van door Wederpartij ingeschakelde derden of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Wederpartij of van een door hem ingeschakelde derde.

26. Herstelplannen

- 26.1. Indien Wederpartij tekortschiet in de nakoming van de Prestatie en Opdrachtgever Wederpartij vervolgens in gebreke stelt, kan Opdrachtgever bij die ingebrekestelling de opdracht geven aan Wederpartij – welke opdracht ook gedaan kan worden bij overschrijding van fatale termijnen – om binnen één (1) week, of een andere door Opdrachtgever genoemde redelijke termijn, een herstelplan op te stellen. In dit herstelplan dient Wederpartij te omschrijven op welke wijze en binnen welke termijn hij ervoor zal zorgen dat de Prestatie alsnog in overeenstemming met de Overeenkomst zullen worden geleverd.
- 26.2. Het herstelplan dient te beantwoorden aan de professionele eisen die aan een herstelplan gesteld mogen worden en dient ten minste te omvatten:
- a. Een probleemanalyse;
 - b. Een plan van aanpak met adequate maatregelen ter oplossing van de tekortkoming en ter voorkoming van herhaalde tekortkomingen;
 - c. Een acceptabele planning;
 - d. Een opgave van de personele bezetting van het team dat het plan van aanpak zal uitvoeren;
 - e. De overige eisen die door Opdrachtgever zijn opgenomen in de ingebrekestelling.
- 26.3. Indien Wederpartij het herstelplan niet binnen de in artikel 26.1 opgenomen termijn bij Opdrachtgever aanlevert, is Wederpartij in verzuim en is Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- 26.4. Het herstelplan heeft de goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal die goedkeuring zo spoedig mogelijk verlenen en zal deze niet op onredelijke gronden onthouden. Indien

Opdrachtgever dit herstelplan goedkeurt, zal Wederpartij dit herstelplan op eigen kosten uitvoeren. Goedkeuring van een herstelplan door Opdrachtgever doet niet af aan de verantwoordelijkheid van Wederpartij voor de inhoud en de uitvoering van het herstelplan.

- 26.5. Indien Opdrachtgever het herstelplan niet goedkeurt, kan Opdrachtgever Wederpartij nog een laatste gelegenheid geven om binnen een door Opdrachtgever vast te stellen termijn, welke niet langer zal zijn dan één (1) week, een tweede herstelplan op te stellen. Indien Wederpartij dit tweede herstelplan niet tijdig oplevert of indien Opdrachtgever dit tweede herstelplan niet goedkeurt, is Wederpartij in verzuim en kan Opdrachtgever de Overeenkomst ontbinden of een derde opdragen een herstelplan op te stellen dat, na goedkeuring ervan door Opdrachtgever, door Wederpartij uitgevoerd zal worden. De kosten van dit herstelplan en de uitvoering daarvan komen voor rekening van Wederpartij.
- 26.6. Indien de uitvoering van een goedgekeurd herstelplan een tekortkoming vertoont, is Wederpartij in verzuim en is Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst te ontbinden.

27. Verbeterplannen

- 27.1. Zoals bepaald in artikel 5.6 van de Overeenkomst, streeft Opdrachtgever naar het verbeteren van de Prestatie, onder andere door middel van innovatie en zal Wederpartij zich maximaal inspannen om dat te realiseren. Partijen zullen conform Bijlagen Beschrijvend Document, Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures overleggen over verbeteringen, innovaties, vernieuwingen en nieuwe werkwijzen.
- 27.2. Ter realisatie van de verplichting in artikel 27.1 stelt Wederpartij minimaal één (1) keer per jaar, of zo vaak als Opdrachtgever daartoe de opdracht geeft, een verbeterplan op. In dit verbeterplan doet Wederpartij voorstellen aan Opdrachtgever ter verbetering van de Prestatie. Ter voorbereiding van het verbeterplan zal Wederpartij Opdrachtgever tijdig om input vragen, via het operationeel en tactisch overleg. Opdrachtgever zal deze input tijdig aan Wederpartij verstrekken.
- 27.3. Het verbeterplan dient te beantwoorden aan de professionele eisen die aan een verbeterplan gesteld mogen worden en dient ten minste te omvatten:
- a. Een analyse van de huidige Prestatie, waaronder maar niet alleen een analyse van de risico's die zich ten aanzien van de Prestatie voordoen;
 - b. Een voorstel van maatregelen ter verbetering van de Prestatie en het mitigeren van deze risico's;
 - c. Een planning voor de uitvoering van de maatregelen;
 - d. Een opgave van welke personen de maatregelen zullen uitvoeren en in welk gremium de voortgang van de uitvoering van de maatregelen zal worden gemonitord.
- 27.4. Het verbeterplan behoeft de goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal die goedkeuring zo spoedig mogelijk verlenen en zal deze niet op onredelijke gronden onthouden. Indien Opdrachtgever dit verbeterplan goedkeurt, zal Wederpartij dit verbeterplan uitvoeren. Goedkeuring van een verbeterplan door Opdrachtgever doet niet af aan de verantwoordelijkheid van Wederpartij voor de inhoud en de uitvoering van het verbeterplan.

- 27.5. Indien Opdrachtgever het verbeterplan niet goedkeurt, zal Wederpartij de aanpassingen daarin doen die Opdrachtgever heeft aangegeven. De kosten van dit verbeterplan en de uitvoering daarvan komen voor rekening van Wederpartij.

28. Beëindiging

- 28.1. Door Wederpartij kan de Overeenkomst en eventuele Nadere Overeenkomsten slechts worden beëindigd overeenkomstig het bepaalde in de Voorwaarden en dit artikel 28.

Opzegging

- 28.2. In aanvulling op artikel 30.6 van de Voorwaarden, kan Opdrachtgever de Overeenkomst na verloop van de initiële termijn en eventuele Nadere Overeenkomsten schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van minimaal zes (6) maanden. Wederpartij kan de Overeenkomst niet opzeggen. Het bepaalde in artikel 30.7, 30.8 sub c en 30.9 van de Voorwaarden is niet van toepassing.

Ontbinding

- 28.3. In aanvulling op het bepaalde in artikel 30.3 van de Voorwaarden is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst en eventuele Nadere Overeenkomsten op de daar aangegeven wijze te ontbinden, indien sprake is van een (statuten)wijziging of een besluit zoals bedoeld in artikel 21.1 van de Overeenkomst welke in redelijkheid voor Opdrachtgever niet aanvaardbaar is.
- 28.4. Onverminderd de overige ontbindingsrechten is Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst en eventuele Nadere Overeenkomsten zonder voorafgaande ingebrekestelling met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven te ontbinden indien de Implementatie niet is afgerond én geaccepteerd op de als Fatale termijn aangemerkte opleverdatum, tenzij Wederpartij aantoonst dat de overschrijding uitsluitend het gevolg is van aan Opdrachtgever toe te rekenen omstandigheden. Bij ontbinding op grond van dit artikellid heeft Opdrachtgever recht op volledige terugbetaling van de reeds betaalde Vergoeding.
- 28.5. Onverminderd de overige ontbindingsrechten is Opdrachtgever bevoegd om de Overeenkomst en eventuele Nadere Overeenkomsten zonder voorafgaande ingebrekestelling met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven geheel of gedeeltelijk te ontbinden als Wederpartij op structurele wijze de service levels niet haalt. Daarvan is in ieder geval sprake als Wederpartij er niet in slaagt om één (1) of meer van de service levels zoals genoemd in de Bijlage Service Level Agreement, te halen (i) gedurende drie (3) maanden achter elkaar of (ii) vier (4) maal gemeten in een periode van twaalf (12) achtereenvolgende maanden.

Gevolgen van beëindiging

- 28.6. In aanvulling op artikel 34 van de Voorwaarden gelden de retransitieverplichtingen van artikel 29 van de Overeenkomst en artikel 32 van de Voorwaarden ook als verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na het eindigen van de Overeenkomst en eventuele Nadere Overeenkomsten – om welke reden dan ook – voort te duren.

29. Retransitie

- 29.1. Op grond van artikel 32 van de Voorwaarden en dit artikel 29 van de Overeenkomst, zal Wederpartij in het geval de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk eindigt (om welke reden dan ook), retransitiwerkzaamheden uitvoeren, conform een Retransitieplan en op instructie van Opdrachtgever.
- 29.2. Wederpartij zal in dat kader het noodzakelijke doen om zorg te dragen dat een nieuwe dienstverlener dan wel Opdrachtgever zelf aansluitend en zonder onderbreking van de werking van de Prestatie en van de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever de uitvoering van de Prestatie kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie kan leveren. De aard en omvang van de retransitiwerkzaamheden zijn afhankelijk van alle op dat moment relevante omstandigheden. In het Retransitieplan zijn de noodzakelijke retransitiwerkzaamheden nader uitgewerkt. In ieder geval zal Wederpartij:
- a. Voldoende ter zake kundig Personeel beschikbaar stellen, waaronder in elk geval het Personeel dat op grond van artikel 16.4 van de Overeenkomst als sleutelpersoneel is aangewezen;
 - b. Informatie beschikbaar stellen die noodzakelijk is voor een succesvolle Retransitie;
 - c. Opdrachtgeverdata in de door Opdrachtgever aangegeven vorm en op de door Opdrachtgever aangegeven wijze naar Opdrachtgever of een derde exporteren en daarna de Opdrachtgeverdata binnen één (1) maand na de export verwijderen, voor zover er voor die Opdrachtgeverdata geen wettelijke bewaarplicht op Wederpartij rust of de Verwerkersovereenkomst een langere bewaartermijn voorschrijft;
 - d. Meewerken aan het loskoppelen van koppelingen (waaronder API's) van de Prestatie met programmatuur van derden of Opdrachtgever;
 - e. Ervoor zorgdragen dat contracten met derden die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de Prestatie, waaronder licentiecontracten met derden, tijdens de Retransitie doorlopen en zoveel mogelijk bevorderen dat deze vervolgens kunnen worden overgedragen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde;
 - f. Tijdens de Retransitie het niveau van de Prestatie behouden en de Prestatie blijven uitvoeren zoals overeengekomen in de Overeenkomst;
 - g. Alle medewerking verlenen en informatie verstrekken aan derden die direct of indirect zijn betrokken bij (onderdelen van) de Prestatie, waaronder maar niet beperkt tot een opvolgende leverancier;
 - h. Zich inspannen om op een constructieve manier met Opdrachtgever, een opvolgende leverancier en eventuele andere betrokken derden samen te werken en werkzaamheden op elkaar af te stemmen om een soepele Retransitie van de Prestatie te bewerkstelligen;
 - i. Mondelinge en schriftelijke vragen van Opdrachtgever of van bij de Retransitie betrokken derden beantwoorden; en
 - j. Na afsluiting van de Retransitie de gehele infrastructuur die bij Wederpartij achterblijft schonen. Wederpartij toont de schoning aan middels een gewaarmerkte verklaring, een en ander met inachtneming van wettelijke bewaarplichten en in de Verwerkersovereenkomst opgenomen bewaartermijnen.

- 29.3. Gelet op de belangen van Opdrachtgever bij tijdige en correcte uitvoering van de retransitiwerkzaamheden door Wederpartij, komt (zoals bepaald in artikel 5.15 van de Overeenkomst) aan Wederpartij niet het recht toe om haar verplichtingen op te schorten.

Retransitieplan

- 29.4. Wederpartij zal binnen zes (6) maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst een Retransitieplan opstellen dat voldoet aan de Voorwaarden, de hierna beschreven eisen en aan de professionele eisen die aan een Retransitieplan mogen worden gesteld.
- 29.5. Het Retransitieplan zal rekening moeten houden met de essentiële taken die Opdrachtgever vervult, afgestemd zijn met de werkzaamheden en verantwoordelijkheden van een eventuele opvolgend leverancier en zal in ieder geval de volgende informatie bevatten:
- a. Benoeming van alle risico's en afhankelijkheden bij de Retransitie en een voorstel tot het nemen van mitigerende maatregelen voor deze risico's.
 - b. Benoeming van wat er van Opdrachtgever en andere bij de Retransitie betrokken partijen wordt verwacht (informatie, toegang, mensen, etc.) om een zorgvuldige en doeltreffende Retransitie mogelijk te maken.
 - c. Een overzicht met alle data. Wederpartij geeft ter goedkeuring van Opdrachtgever aan hoe en in welk format hij de data wil migreren naar Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen derde partij. Wederpartij beschrijft voorts wanneer en hoe hij de achterblijvende data zal verwijderen voor zover ter zake geen bewaarplicht geldt.
 - d. Een overzicht met alle Documentatie en materialen, projectadministratie, procesbeschrijvingen, service manuals, werkinstructies en overige know-how, inclusief de (elektronische) vindplaatsen van deze informatie, zodat deze op eenvoudige wijze door Opdrachtgever en overige bij de Retransitie betrokken partijen geraadpleegd kunnen worden. Deze informatie zal zoveel als mogelijk op elektronische wijze aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Wederpartij is gehouden om alle Documentatie en informatie ter beschikking te stellen die redelijkerwijs noodzakelijk is ten behoeve van een opvolgende aanbestedingsprocedure.
 - e. De wijze waarop de hiervoor benoemde Documentatie en informatie zal worden overgedragen en gedeeld met Opdrachtgever en overige bij de Retransitie betrokken partijen, zodat deze inzicht krijgen in de wijze waarop Wederpartij de Prestatie heeft geleverd.
 - f. Een overzicht van contracten met derden en managed contracts (inclusief contactgegevens) die door Wederpartij gebruikt worden voor het leveren van de Prestatie. Dit overzicht geeft aan welke contracten overdraagbaar zijn aan Opdrachtgever of een opvolgende leverancier. Zodra het overzicht beschikbaar is, zullen Partijen in overleg treden om samen vast te stellen of (en zo ja welke) contracten zullen worden overgedragen en welke zullen worden stopgezet.

- g. Hoe Wederpartij zal meewerken aan een overdracht van Personeel aan Opdrachtgever of een opvolgend leverancier.
 - h. Een overlegstructuur waaraan Wederpartij, Opdrachtgever en een opvolgend leverancier aan deelnemen voor een effectieve samenwerking tijdens de Retransitie en een optimale afstemming van de retransitiwerkzaamheden zodat de continuïteit van de Prestatie en de bedrijfsvoering van Opdrachtgever maximaal worden gewaarborgd.
- 29.6. Het Retransitieplan behoeft de goedkeuring van Opdrachtgever alvorens Wederpartij het Retransitieplan zal uitvoeren.
- 29.7. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal Wederpartij het Retransitieplan ten minste één (1) maal per twaalf (12) maanden actualiseren en het gewijzigde Retransitieplan ter goedkeuring voorleggen aan Opdrachtgever. Wederpartij zal tevens, in het geval de Overeenkomst eindigt, op aangeven van Opdrachtgever en binnen de door Opdrachtgever daarvoor gestelde termijn een op dat moment actueel Retransitieplan ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorleggen.

Overig

- 29.8. Een Partij zal de andere Partij in kennis stellen van retransitiwerkzaamheden die nodig zijn voor een Retransitie maar die niet specifiek in de Overeenkomst, de Voorwaarden of het Retransitieplan zijn omschreven zodra dit praktisch mogelijk is nadat hij zich bewust is geworden van dergelijke werkzaamheden. Wanneer dergelijke werkzaamheden worden ontdekt, passen de Partijen het Retransitieplan aan om dergelijke werkzaamheden erin op te nemen.
- 29.9. Een geschil tussen Partijen over de kosten van deze retransitiwerkzaamheden kan voor Wederpartij geen grond vormen om te weigeren de retransitiwerkzaamheden (tijdig) uit te voeren.
- 29.10. Retransitiwerkzaamheden worden, voor zover deze niet vallen onder de reguliere werkzaamheden tijdens de Retransitie, vergoed tegen de in Bijlage Prijzenblad opgenomen tarieven, met inachtneming van het bepaalde in de Bijlage Dossier Financiële Afspraken.

30. Geschillen

- 30.1. In afwijking van artikel 37.1 van de Voorwaarden, geldt dit artikel 30 van de Overeenkomst.
- 30.2. Terzake van geschillen (waaronder verschillen van inzicht tussen Partijen), verband houdende met de uitleg of uitvoering van hetgeen in de Overeenkomst is vastgelegd, geldt dat Partijen zich allereerst zullen inspannen om dit geschil in onderling overleg op te lossen.
- 30.3. In geval van een geschil geeft de meest gereede Partij de andere Partij schriftelijk te kennen dat er sprake is van een geschil, alsmede een summiere opgave van hetgeen naar het oordeel van de eerste Partij het onderwerp van het geschil is.

- 30.4. Indien het in artikel 30.1 van de Overeenkomst bedoelde overleg niet binnen 30 (dertig) dagen na kennisname van het geschil heeft plaatsgevonden of heeft geleid tot een oplossing van het geschil, is ieder der Partijen gerechtigd het geschil voor te leggen aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Zeeland-West Brabant te Breda.
- 30.5. Het verder in de Overeenkomst bepaalde doet niet af aan het recht van de Partij die meent dat het onderwerp van geschil zodanig spoedeisend is dat het doorlopen van de geschillenregeling of een andere in de Overeenkomst opgenomen overlegmogelijkheid niet kan worden afgewacht, zich te wenden tot de voorzieningenrechter van de rechtbank in het arrondissement Zeeland-West Brabant te Breda teneinde voorzieningen te vragen in kort geding.

ALDUS VASTGESTELD DOOR PARTIJEN EN IN TWEEVOUD ONDERTEKEND:

Curio Onderwijsgroep West-Brabant

[invullen naam Wederpartij]

Naam:

Titel:

Datum:

Naam:

Titel:

Datum: