

Overeenkomst ARBIT-2022 inzake Applicatiebeheer Exact omgeving

De ondergetekenden:

1. De publiekrechtelijke rechtspersoon **KANSPELAUTORITEIT**, waarvan de zetel is gevestigd te 's-Gravenhage, kantoorhoudende te 2595 DA 's-Gravenhage aan het Anna van Buerenplein 45 A, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 55010792, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **<de heer/mevrouw>** **<naam>**, **<functie>**, hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. **XXXXXXXXXXXX** gevestigd te **XXXXXXX**, te dezen vertegenwoordigd door **XXXXXXXXXXXX** hierna te noemen: Wederpartij,

Opdrachtgever en Wederpartij hierna gezamenlijk aangeduid als 'Partijen' en afzonderlijk als 'Partij'

Overwegende dat:

- a. Dat Opdrachtgever verantwoordelijk is voor het verstrekken, wijzigen en intrekken van vergunningen voor de diverse vormen van kansspelen, exploitatievergunningen en modeltoelatingen voor speelautomaten, het geven van voorlichting en informatie, het toezicht op de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving en de vergunningen, alsmede de handhaving daarvan; ;
- b. Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft Applicatiebeheer van haar Exact omgeving, in verband waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst met Wederpartij aangaat.

Verloop van de aanbesteding

- c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a tot en met b is overwogen, overgaat tot de aanbesteding van applicatiebeheer van haar Exact omgeving door middel van een Europese openbare aanbestedingsprocedure;
- d. op **XXXXX** door of namens Opdrachtgever een aankondiging naar het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (hierna: Publicatieblad) is verzonden en dat deze aankondiging is gepubliceerd onder TenderNed nummer **XXXXXX**;
- e. Opdrachtgever de Opdracht op **XXXXX 2026** heeft gegund aan Wederpartij.

Komen overeen:

1. Begrippen

In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst.

2. Voorwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst waarbij Wederpartij zich tegen de in artikel 7 bedoelde Vergoeding verbindt tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad met referentie **XXXXXXX**, die in hoofdlijnen bestaat uit het uitvoeren van de Opdracht:

	Onderwerp	Ingeschat aantal
A	<i>In beheer name:</i>	<i>Volgens prijzenformulier</i>

	* werkzaamheden voor adequate in beheer name, overdraagbaarheid, kwaliteit en afstemming met Ksa	
B	<u>Beheerdiensten:</u> * verlenen van ondersteuning en Onderhoud zoals overeengekomen in de vigerende Service Level Agreement (SLA) conform wensen en de Aanbestedingsleidraad en BIJLAGE SLA	Volgens prijzenformulier
C	<u>Ondersteuning op afroep</u> * Het uitvoeren van aanvullende werkzaamheden, zoals vastgelegd in het Aanbestedingsleidraad en conform de overeengekomen Afroepprocedure.	Op afroep, volgens Afroepprocedure

één en ander teneinde Opdrachtgever in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken.

- 2.2 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde:
- 0) BIJLAGE 1: Nota's van inlichtingen van XXXX 2026 en XXXXX 2026
 - 1) dit document (inclusief de BIJLAGE 2 Acceptatieprocedure en BIJLAGE 3 Afroepprocedure)
 - 3) de Voorwaarden (BIJLAGE 6a - ARBIT-2022 Voorwaarden);
 - 4) BIJLAGE 7: Het Aanbestedingsleidraad
 - 5) BIJLAGE 8: In beheer name aanpak
 - 6) BIJLAGE 9: Exitprocedure
 - 7) BIJLAGE 10: Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP)
 - 9) Bijlage 11: de door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte Inschrijving van XXXXX 2026 (inclusief verslag van verificatieoverleg dd. XXXXX)

3. Contactpersonen en rapportage

- 3.1 De personen die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhouden zijn:
Namens Opdrachtgever: XXXXXXXXXXXXXXXX
Namens Wederpartij: XXXXXXXXXXXXXXXX
- 3.2 Wederpartij rapporteert over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst zoals beschreven in de BIJLAGE In beheer name aanpak, de BIJLAGE Service Level Agreement (SLA) en de BIJLAGE Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst treedt in werking op het moment waarop deze door beide Partijen is ondertekend.
- 4.2 De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van 36 maanden.
- 4.3 Opdrachtgever kan de Overeenkomst na het verstrijken van de in artikel 4.2 bedoelde looptijd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van één (1) jaar verlengen. Opdrachtgever kan zeven (7) maal van dit recht gebruikmaken. Als Opdrachtgever gebruik maakt van de verlengingsoptie informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk of per e-mail uiterlijk 6 maanden voor het verstrijken van de initiële of op dat moment geldende looptijd van de Overeenkomst .

De totale looptijd van de Overeenkomst, inclusief alle verlengingen is maximaal 10 jaar.

5. Aflevering en Oplevering

- 5.1 Wederpartij draagt zorg voor Oplevering op de in de onderstaande tabel vermelde wijze, datum en plaats. Genoemde data zijn Fatale termijnen, tenzij anderszins is overeengekomen.

	Onderwerp	Wijze van Oplevering	Adres en datum
A	Vaste prijs voor in beheer name	Conform in beheer name plan	Adres Opdrachtnemer, conform in Beheer name plan
B	Beheer diensten	Conform SLA/DAP	Adres Opdrachtnemer
C	Ondersteuning op afroep	Conform SLA/DAP	Adres Opdrachtnemer, naar rato van gebruik.

6. Acceptatie

- 6.1 De Acceptatie van de Prestatie vindt als volgt plaats:

Invulhulp	Onderwerp	Acceptatie	Uiterste datum van mededeling van (non-) Acceptatie
A	Vaste prijs voor in beheer name	Conform Acceptatieprocedure	Conform in beheer name plan
B	Beheer diensten	Conform SLA/DAP	Per kwartaal
C	Ondersteuning op afroep	Goedkeuring maandelijks van de ingeleverde urenstaten	30 dagen na ontvangst van de urenstaat

7. Vergoeding

- 7.1 Partijen komen de navolgende Vergoedingen overeen: Zie BIJLAGE 5 – Prijsformulier als onderdeel van de Inschrijving d.d. XXXXXXX van Wederpartij.
- 7.2 Alle overeengekomen prijzen en tarieven zijn gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst vast en onveranderlijk, tenzij expliciet anders vastgelegd in de Overeenkomst. Opdrachtnemer is evenwel gerechtigd de prijzen en/of tarieven één keer per jaar, voor het eerst op 1 januari 2027, te indexeren vanaf 1 januari van het betreffende jaar. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het op het moment van aankondiging laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2021=100) voor groep J6202, in vergelijking met het prijsindexcijfer van 12 maanden daarvoor van diezelfde index. Indien de index 2021=100 niet (langer) wordt bijgehouden, wordt de opvolger van deze index gebruikt om de maximale indexatie te berekenen. Indien groep J6202 niet (langer) wordt bijgehouden, wordt groep J62 gebruikt om de maximale indexatie te berekenen.
- 7.3 Indien Opdrachtnemer de prijzen en/of tarieven wenst te indexeren deelt zij uiterlijk drie (3) maanden voorafgaand aan de gewenste ingangsdatum en met inachtneming van het gestelde in artikel 7.2 het door haar gewenste indexeringspercentage schriftelijk aan Opdrachtgever mee onder vermelding van de grondslag en berekeningswijze. Deze kan pas na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever doorgevoerd worden.
- 7.4 Indien de Prestatie als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Wederpartij niet voldoet aan de Service levels, vindt korting plaats op de Vergoeding overeenkomstig onderstaande tabel:

Service levels	Norm	Korting
Op te nemen om basis van het aangegeven compensatievoorstel onder G2 uit de inschrijving		

8. Facturering, verschuldigheid en betaling

- 8.1 De Vergoedingen als bedoeld in artikel 7 zijn verschuldigd vanaf Acceptatie behoudens het gestelde in artikel 8.4.
- 8.2 Een factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:
- factuurdatum
 - hoogte van de Vergoeding
 - verschuldigde BTW
 - contractnummer
 - verplichtingnummer
- 8.3 Wederpartij factureert elektronisch op de in het Aanbestedingsleidraad voorgeschreven wijze.
- 8.4 In afwijking van de eerste volzin van artikel 11.1 van de ARBIT-2022 betaalt Opdrachtgever onderdeel onderdeel B beheer diensten dienstverlening per kwartaal vooruit overeenkomstig het bepaalde in artikel 8.1. Het bepaalde in artikel 16 van de ARBIT-2022 blijft daarbij buiten toepassing.
- 8.5 Ten aanzien van facturatie geldt het volgende betalingsschema:
- de kosten voor het leveren van de diensten tijdens de in beheer name:
 - (i) per maand achteraf op basis van correct bestede uren, tegen de overeengekomen prijzen, tot een maximum van 80% van het opgegeven budget (onderdeel A in het prijsformulier) in de inschrijving;
 - (ii) na finale integrale Acceptatie op basis van correct bestede uren, tegen de overeengekomen prijzen, tot een maximum van 20% van het opgegeven budget (onderdeel A in het prijsformulier) in de inschrijving;
 - De kosten voor beheerdiensten uit onderdeel B in het prijsformulier:
 - o Per kwartaal;
 - De kosten voor inzet personeel op afroep (zie onderdeel C uit het prijsformulier en de Afroepprocedure):
 - o Maandelijks achteraf op basis van goedgekeurde uren.

9. Algemene en bijzondere voorwaarden

- 9.1 Zoals bepaald in de artikelen 8.1 sub a, 8.3 en 8.4 van de ARBIT-2022 worden de intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie kunnen worden uitgeoefend overgedragen aan Opdrachtgever.
- 9.2 De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, is uitgesloten.
- 9.3 Een exemplaar van de Voorwaarden is bij de Overeenkomst gevoegd.

10. Overige bepalingen

- 10.1 In aanvulling op artikel 22.1 van de ARBIT-2022 is het Wederpartij niet toegestaan het aangeboden personeel tot volledige ingebruikname fase 1 van de Prestatie te vervangen. Vervanging van het aangeboden personeel is alleen toegestaan bij uitdiensttreding of langdurige ziekte. Wederpartij zal in een voorkomend geval de Opdrachtgever hierover schriftelijk informeren.
- 10.2 Onder geheimhouding als bepaald in artikel 17 van de ARBIT-2022 valt geen informatie over (de voortgang van) de Opdracht die Opdrachtgever indien van toepassing dient aan te leveren voor het Rijks ICT-dashboard.
- 10.3 Wederpartij wist of bezorgt gegevens van Opdrachtgever (inclusief persoonsgegevens) binnen 4 weken na afloop van de Overeenkomst, of zoveel eerder als is overeengekomen, bij gebreke waarvan Wederpartij een boete verschuldigd is van € 500 per dag, met een maximum van €25.000. Betaling van de boete laat de verplichting uit dit lid en de gehoudenheid van Wederpartij om de schade die het gevolg is van de schending te vergoeden onverlet.
- 10.4 Bij (voortijdige) beëindiging van de Overeenkomst geldt, in aanvulling op artikel 32 van de ARBIT 2022, het bepaalde in de BIJLAGE Exitprocedure.
- 10.5 In de artikelen 3, 12.3 en 31 van de ARBIT-2022 wordt onder 'schriftelijk' mede elektronische communicatie verstaan.

Aldus overeengekomen op XXXXX en ondertekend door:

OPDRACHTGEVER

WEDERPARTIJ

Kansspelautoriteit

XXXXX

Naam: XXXXX

Naam: XXXXX

Handtekening:

Handtekening:

Datum:

Datum:

BIJLAGE 1: Nota's van inlichtingen van XXXXXXXX 2026 en XXXXX 2026

BIJLAGE 2: Acceptatieprocedure

Onverminderd het bepaalde in de Overeenkomst en ter nadere uitwerking van artikel 6 van dit document vindt Acceptatie van de Prestatie of onderdelen daarvan (zoals gefaseerde oplevering, hetgeen ook blijkt uit het plan van aanpak) als volgt plaats:

- Conform een testplan (zodat Opdrachtgever kan voorzien wanneer en wat er getest moeten worden) stelt Wederpartij de Opdrachtgever tijdig schriftelijk op de hoogte van de Oplevering van de Prestatie of een onderdeel daarvan met het verzoek een acceptatietest uit te voeren. Opdrachtgever zal tijdig schriftelijk bevestigen dat zij een aanvang neemt met accepteren. Indien na schriftelijke aanmaning door Wederpartij de Opdrachtgever niet binnen een redelijke termijn overgaat tot accepteren dan wordt de Prestatie of onderdelen daarvan geacht te zijn geaccepteerd. Operationele ingebruikname betekent niet automatisch dat Opdrachtgever de Prestatie of onderdelen daarvan heeft geaccepteerd.
- Voor Oplevering komen Partijen acceptatiecriteria overeen om objectief vast te stellen of de Prestatie aan de in het Aanbestedingsleidraad gestelde, dan wel tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, overeengekomen eisen en gehonoreerde wensen voldoet. Deze criteria zullen minimaal hetgeen in het Aanbestedingsleidraad is vermeld omvatten.
- Voorafgaand aan Oplevering heeft Wederpartij de Prestatie of een onderdeel daarvan reeds aan een eigen test onderworpen zodanig dat het systeem bij het doorlopen van een normale procesgang geen fouten meer geeft waardoor een verdere test niet mogelijk is. Wederpartij levert hiervan een testverslag mee, waarin ten minste het gebruikte testprotocol, de gebruikte testdata, de uitgevoerde stappen, de verwachte en de geregistreeerde uitkomsten, geconstateerde gebreken en oplossingen daarvoor zijn verwoord.
- Binnen een redelijke termijn na Oplevering zal Opdrachtgever een acceptatietest hebben verricht(en) en stelt hij een testverslag op en zendt dat ondertekend aan Wederpartij. In het testverslag worden eventuele geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de acceptatiecriteria vastgelegd. Daarnaast legt de Opdrachtgever vast of de Prestatie of een onderdeel daarvan goedgekeurd of afgekeurd is. Indien blijkt dat de eigen test van de Wederpartij als bedoeld in vorige punt niet goed of volledig is uitgevoerd kan de Opdrachtgever de acceptatietest voortijdig beëindigen waarna de Wederpartij de eigen test opnieuw zal uitvoeren.
- Indien Opdrachtgever de Prestatie of een onderdeel daarvan goedkeurt, geldt de datum van ondertekening van het testverslag als datum van Acceptatie.
- Indien Opdrachtgever de Prestatie of een onderdeel daarvan niet bij eerste uitvoering van de acceptatietest goedkeurt zal hij deze test binnen redelijke termijn na nieuwe Oplevering geheel of gedeeltelijk herhalen. In een aanvullend testverslag legt Opdrachtgever vast of de bij de eerste test geconstateerde afwijkingen/ gebreken zijn verholpen en of hij de Prestatie of een onderdeel daarvan thans wel goedkeurt en of er geen nieuwe afwijkingen/ gebreken zijn geconstateerd.
- Indien Opdrachtgever de Prestatie of een onderdeel daarvan afkeurt, herstelt Wederpartij de geconstateerde afwijkingen voor eigen rekening binnen 30 kalenderdagen die ingaan op de datum van ondertekening van het testverslag. Indien Wederpartij daaraan niet voldoet, mag Opdrachtgever de afwijkingen na voorafgaande mededeling (waarin een redelijke termijn gegeven wordt alsnog de afwijkingen te verhelpen) aan Wederpartij voor rekening van Wederpartij zelf verhelpen of door een derde laten verhelpen. Wederpartij verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn volledige medewerking onder meer door de daarvoor noodzakelijke informatie op diens eerste verzoek aan Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een afwijking om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Wederpartij voor de Prestatie of een onderdeel daarvan, geheel onverlet.
- Indien Opdrachtgever de Prestatie of een onderdeel daarvan na de tweede acceptatietest (waarvoor dezelfde procedure en termijnen gelden als bij de eerste acceptatietest) opnieuw afkeurt, is Wederpartij als gevolg daarvan automatisch in verzuim. Opdrachtgever kan de

Overeenkomst in dat geval met onmiddellijke ingang buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.

- Eventuele verschillende deelacceptaties houden niet automatisch in dat het geheel ook geaccepteerd is. Nieuwe Opleveringen zullen waar mogelijk ook in samenhang met eerdere Opleveringen worden getest. Wederpartij zal ook melden wanneer het geheel is opgeleverd. Wederpartij zal bij Oplevering van de gehele Prestatie een integrale acceptatietest uitvoeren conform de hierboven beschreven procedure.

BIJLAGE 3: Afroeprocedure

Opdrachtgever wenst de mogelijkheid om na fase 1, zoals vastgelegd in het Aanbestedingsleidraad, additionele werkzaamheden te laten voeren. In aanvulling op het bepaalde in de Overeenkomst geldt in een dergelijk geval onderstaande procedure:

- Opdrachtgever dient een schriftelijk verzoek voor een prijsopgaaf voor het uitvoeren van de in de aanhef van deze BIJLAGE bedoelde werkzaamheden in bij de Wederpartij. Dit verzoek bevat ten minste een omschrijving van de benodigde werkzaamheden, de datum waarop Oplevering van de werkzaamheden plaatsvindt en de contactpersoon die een nadere toelichting kan geven op dit verzoek.
- Wederpartij zal binnen 20 Werkdagen na verzending van het verzoek aan Opdrachtgever een niet-vrijblijvende prijsopgaaf uitbrengen waarin ten minste de volgende onderdelen zijn uitgewerkt: een impactanalyse van de gevraagde werkzaamheden op de Prestatie en de Overeenkomst, de prijs van de gevraagde werkzaamheden, de planning van de gevraagde werkzaamheden en een gedetailleerde uitwerking van de door Wederpartij uit te voeren werkzaamheden. De geldigheid van de prijsopgaaf is ten minste 90 kalenderdagen.
- Wederpartij verplicht zich tot het hanteren van de voorwaarden die gelden op grond van de Overeenkomst, inclusief de prijzen en tarieven die in het Prijzenblad zijn vastgelegd.
- Opdrachtgever geeft voor het verlopen van gestandsdoeningstermijn van de prijsopgaaf een schriftelijke reactie aan Wederpartij.
- De gevraagde werkzaamheden zullen niet eerder door Wederpartij gestart worden nadat een schriftelijke opdrachtbevestiging door een tekenbevoegde functionaris van Opdrachtgever is verstrekt.

BIJLAGE 9: Exitprocedure

Het bepaalde in de Bijlage Exit procedure is van toepassing. Dit geldt voor de gehele opdracht. Daarin zijn onder meer de volgende bepalingen opgenomen:

"Bepalingen inzake het overstappen naar een andere aanbieder van een dataverwerkingsdienst dan wel naar een on-premises-ICT-infrastructuur

1. Opdrachtgever kan te allen tijde overstappen naar een dataverwerkingsdienst die wordt aangeboden door een andere aanbieder van dataverwerkingsdiensten dan wel alle exporteerbare data en digitale activa overdragen naar een on-premises-ICT-infrastructuur, onverwijld en in geen geval na de verplichte overgangperiode van maximaal 30 dagen, die aanvangt na de maximale opzegtermijn bedoeld in Artikel 4, waarbinnen de Overeenkomst van toepassing blijft en waarbinnen Opdrachtnemer:
 - (a) redelijke bijstand verleent aan Opdrachtgever en door Opdrachtgever gemachtigde derden in het overstapproces;
 - (b) met de nodige zorgvuldigheid handelt om de bedrijfscontinuïteit van Opdrachtgever in stand te houden en de Diensten op grond van de Overeenkomst blijft verlenen;
 - (c) duidelijke informatie verstrekt over bekende risico's voor de continuïteit van de verlening van de Diensten aan de zijde van Opdrachtnemer;
 - (d) ervoor zorgt dat gedurende het overstapproces een hoog beveiligingsniveau wordt gehandhaafd, met name wat betreft de beveiliging van de gegevens tijdens de doorgifte ervan en de voortdurende beveiliging van gegevens tijdens de in Artikel 7 gespecificeerde opvragingstermijn, in overeenstemming met het toepasselijke Unie- of nationale recht.
2. Opdrachtnemer is verplicht om ondersteuning te bieden voor de exit strategie van Opdrachtgever in het kader van de Diensten, onder meer door alle relevante informatie te verstrekken.
3. De Overeenkomst wordt geacht te zijn beëindigd en Opdrachtgever wordt in kennis gesteld van de beëindiging, in elk van de volgende gevallen:
 - (a) indien van toepassing, na de succesvolle voltooiing van het overstapproces;
 - (b) aan het einde van de in Artikel 4 bedoelde maximale opzegtermijn, indien Opdrachtgever niet wil overstappen, maar al haar exporteerbare data en digitale activa na beëindiging van de Dienst wil wissen.
4. De maximale opzegtermijn voor het initiëren van het overstapproces bedraagt twee maanden.
5. Op eerste verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer haar een volledige specificatie van alle categorieën gegevens en digitale activa die tijdens het overstapproces kunnen worden overgedragen, waaronder ten minste alle exporteerbare data.
6. Op eerste verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer haar een exhaustieve specificatie van de categorieën gegevens die specifiek zijn voor de interne werking van de dataverwerkingsdienst van Opdrachtnemer en die geen deel uitmaken van de in Artikel 5 bedoelde exporteerbare data wanneer er een risico op schending van bedrijfsgeheimen van Opdrachtnemer bestaat, op voorwaarde dat dergelijke uitzonderingen het overstapproces niet belemmeren of vertragen.
7. Voor het door Opdrachtgever opvragen van gegevens geldt een minimumtermijn van ten minste 60 kalenderdagen, beginnend na de beëindiging van de overgangperiode als bedoeld in Artikel 1.

8. Alle exporteerbare data en digitale activa die rechtstreeks door Opdrachtgever worden gegenereerd of die rechtstreeks betrekking hebben op Opdrachtgever, worden volledig gewist na het verstrijken van de in Artikel 7 bedoelde opvragingstermijn of na het verstrijken van een alternatieve overeengekomen termijn na de datum waarop de in Artikel 7 bedoelde opvragingstermijn verstrijkt, op voorwaarde dat het overstapproces met succes is voltooid.
9. Opdrachtnemer zal aan Opdrachtgever geen overstapkosten als bedoeld in artikel 29 van de Dataverordening in rekening brengen anders dan zoals in het Programma van eisen en Wensen is aangegeven.

BIJLAGE 10: Service level agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

De SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst en normeert het overeengekomen dienstverleningsniveau. Voor een goede aansluiting van de SLA op de Overeenkomst is vereist dat de voor de Prestatie belangrijkste service levels worden opgenomen in deze bijlage van de Overeenkomst. Belangrijke Service levels zijn ten minste die op grond waarvan een korting op de Vergoeding wordt ingehouden overeenkomstig artikel 7.4. Ten slotte dienen de onderstaande begrippen uit artikel 68 ARBIT te worden gebruikt in de SLA:

Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Wederpartij van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Wederpartij anderszins bekend zijn geworden.

Functiehersteltijd: de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Wederpartij wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.

Innovatief Onderhoud: het beschikbaar stellen door Wederpartij aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie.

Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Wederpartij ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.

Reactietijd: de tijd waarbinnen Personeel van Wederpartij op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.

Service levels: ten aanzien van de uitvoering van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst vastgelegde eisen, zoals Reactie- en Functiehersteltijden.

Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode.

Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.

Tevens dient de relevante informatie over doorlopende dienstverlening het aanbestedingsleidraad en uit de Inschrijving van Wederpartij onder subgunningscriterium G2 hierin te worden verwerkt.