

## Overeenkomst Data Center Noord

Contractnummer:.....

### De ondergetekenden:

PARTIJEN:

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, ten deze vertegenwoordigd door de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, voor deze: Dienst Uitvoering Onderwijs, gevestigd te Groningen, ten deze vertegenwoordigd door (functienaam en naam ondertekenaar), hierna te noemen: "Opdrachtgever";
2. (naam contractant(en)), gevestigd te ....., ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door ..... (en ..... ) (naam ondertekenaar), hierna te noemen: "Opdrachtnemer",

### OVERWEGENDE dat:

- (A) Opdrachtgever wenst de beschikking te verkrijgen over een gebouw met als primaire functie het huisvesten van computerruimtes en bijbehorende facilitaire-ruimten teneinde (een deel van) zijn centrale ICT-apparatuur hierin te plaatsen en te beheren, met inbegrip van bijbehorende opslagruimte/magazijn en kantoorruimte;
- (A) Naar aanleiding van de omstandigheden zoals geschetst in aanbestedingsdocument EURAAN-GS-12-303 en gelet op de aard en omvang van de overheidsopdracht voor deze voorziening en bijbehorende diensten een Europese aanbesteding heeft uitgeschreven;
- (B) Op deze Europese aanbesteding het Besluit Aanbestedingsregels voor Overheidsopdrachten (BAO) van toepassing is;
- (C) Met de uitgeschreven aanbesteding heeft Opdrachtgever als doel een moderne, veilige, duurzame en kostenefficiënte huisvesting voor zijn centrale ICT-apparatuur te verkrijgen, welke een schaalbare omgeving biedt die kan mee krimpen of groeien naargelang van de ICT-huisvestingsbehoefte van Opdrachtgever, en welke goed bereikbaar is voor personeelsleden van Opdrachtgever en/of voor door Opdrachtgever ingeschakelde hulppersonen;
- (D) De gevraagde voorziening is een cruciale schakel in de verwerking door Opdrachtgever van zeer gevoelige gegevens en informatie, waarbij de toegang, integriteit en continuïteit van bedoelde gegevensverwerking binnen de gevraagde voorziening gewaarborgd dient te zijn;
- (E) Opdrachtnemer beschikt over de capaciteit om de in het Aanbestedingsdocument van 16 april 2012 met kenmerk EURAAN-GS-12-303 gevraagde voorziening, inclusief genoemde waarborgen, ter beschikking te stellen en bijbehorende diensten als aangeduid in het Aanbestedingsdocument te leveren;
- (F) Opdrachtnemer heeft op <datum> een offerte met kenmerk <uw kenmerk> uitgebracht aan Opdrachtgever in verband met deze aanbesteding;
- (G) Opdrachtgever heeft aan Opdrachtnemer de opdracht waarop hij heeft ingeschreven gegund en wenst derhalve met Opdrachtnemer deze Overeenkomst af te sluiten, welke betrekking heeft op de terbeschikkingstelling van een of meer ruimten.

### komen overeen:

#### 1. Begrippen

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2011 (ARVODI-2011). Voor zover in dit artikel begrippen afwijkend van de Voorwaarden worden gedefinieerd

gelden de in deze Overeenkomst opgenomen definities. In aanvulling daarop wordt onder de navolgende begrippen indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

**Aanbestedingsdocument:** Dit document inclusief Bijlagen.

**Aanvraag:** Een verzoek van de Zelfstandig Aanbestedende dienst om een aanbieding uit te brengen voor een nader Opdracht in het kader van een op grond van deze aanbesteding af te sluiten Overeenkomst(en).

**Acceptatie:** De goedkeuring door Opdrachtgever van het Datacenter.

**Acceptatietest:** Het geheel aan testprocedures waarmee kan worden aangetoond dat het Datacenter aan de in de Overeenkomst vastgelegde eisen, specificaties en eigenschappen voldoet.

**A en K analyse:** Afhankelijkheids- en Kwetsbaarheidsanalyse.

**BAO:** Het Besluit Aanbestedingsregels voor Overheidsopdrachten d.d. 16 juli 2005, Stb. 2005, nr. 408.

**Backbone:** Een voorziening (Kabelgoot, bekabeling, connectors) tussen een van de volgende ruimten e/o zones: EFR, MDA, HDA en EDA.

**Boete:** Overeengekomen bedrag dat Opdrachtnemer moet betalen bij het niet nakomen van verplichtingen genoemd in deze Overeenkomst.

**Bijlagen:** Aansluitingen behorende bij dit Aanbestedingsdocument.

**Co-locatie:** Een Co-locatie-faciliteit is een Datacenter waar meerdere klanten Computerruimte kunnen huren voor het plaatsen van hun computer- en netwerkapparatuur.

**Corridor:** Een Corridor systeem is gebaseerd op het principe van volledige scheiding van de warme en koude luchtstromen wat leidt tot aanzienlijke efficiency verbeteringen.

**Computerruimte:** Ruimte/vloer in het Datacenter met als primaire functie het huisvesten van informatie- en telecommunicatieapparatuur ten behoeve van het opslaan van gegevens, en/of verwerken van gegevens, en/of uitwisselen van gegevens (transport) met apparatuur buiten deze ruimte.

**Datacenter:** Een gebouw om één of meerdere Computerruimtes te huisvesten inclusief de daartoe benodigde voorzieningen zoals energie, koeling, beveiliging, kantoorruimte, opslag / staging, netwerkaansluitingen en Connectiviteit als beschreven in het Aanbestedingsdocument, met de primaire functie het ondersteunen van dataopslag en datatransport.

**DAP:** Procedurele afspraken, namen, adressen en telefoonnummers zijn opgenomen in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

**Dark fiber:** een glasvezelverbinding, bestaande uit minimaal 2 vezels, waarbij de gebruiker van de verbinding zorgt voor de belichting.

**Deelnemers:** Partijen die gevraagde Computerruimtes gaan afnemen van ODC-Noord.

**Derden:** Partij(en) niet zijnde de Partijen als genoemd onder het begrip Partijen.

**Datacenter Connectiviteit:** Het beschikbaar stellen van Connectiviteit tussen op te leveren Datacenter van de Opdrachtnemer en het bestaande Datacenter aan de Zernikelaan 16 te Groningen ten behoeve van netwerk Connectiviteit en asynchrone en synchrone replicatie van berichtenverkeer.

**Dienst(en):** De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden.

**EDA (Equipment Distribution Area):** Een zone in een Computerruimte waar de acces- en server apparatuur op de Backbone databekabeling worden aangesloten, meestal in Racks.

EFR (Entrance Facility Room): Een ruimte waarin de providers hun communicatieverbindingen termineren en waar overheidsdiensten hun verbindingen met providers realiseren en het verbinden van inter-of intra Backbone voorzieningen plaatsvindt, met inbegrip van het EP (Entrance point).

Eigen verklaring/standaardverklaring: Formulier dat Opdrachtgever in de Bijlagen van dit Aanbestedingsdocument heeft opgenomen waarin de Inschrijver verklaard dat hij aan bepaalde zaken voldoet en hiervoor zonedig op eerste verzoek van de Opdrachtgever de bewijsstukken overlegt. De eigenverklaringen/standaardverklaringen gelden als dwingend voorgeschreven format voor Oplevering van informatie. Dat betekent dat de Inschrijver de tekst noch naar eigen inzicht mag wijzigen, noch naar eigen inzicht mag aanvullen. Indien wijziging of aanvulling van de Eigenverklaringen/standaardverklaringen toch plaatsvindt, zal de Inschrijver zonder enige vergoeding van kosten worden uitgesloten van deze aanbesteding.

Entrance point: Het punt van binnenkomst van telecomprovider bekabeling door een buitenmuur, een vloer, of van een leiding.

Exit(werkzaamheden): Het onderdeel van de Opdracht dat betrekking heeft op de overgang van de dienstverlening van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever, dan wel een Derde die de Diensten zal voortzetten.

Exitplan: Het plan zoals beschreven in artikel 15.2 van de Overeenkomst, opgenomen als Bijlage 20.

Floormanagement: Dienst voor het zorgen dat de beschikbare Datacenter capaciteit optimaal ingezet wordt.

Geconditioneerde Datacenter: Alle faciliteiten inclusief gebouw, stroomvoorziening, koeling, etc. om het gevraagde Datacenter te realiseren.

Gegadigde: Natuurlijk of rechtspersoon die zich bekend maakt als geïnteresseerde voor deze Opdracht.

Gebreke: (i) Het niet of niet volledig voldoen van het Datacenter aan de overeengekomen eisen, specificaties of eigenschappen; en/of  
(ii) het anderszins niet naar behoren functioneren van het Datacenter in het licht van het door Opdrachtgever beoogde gebruik daarvan zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond van het Aanbestedingsdocument en/of op basis van de Overeenkomst bedoelde informatie, voor Opdrachtnemer kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.

HDA (Horizontal Distribution Area): Een zone in een Computerruimte waar een horizontale cross-connect verdeling in de Backbone databekabeling wordt gemaakt, tussen EDA en MDA. De HDA huisvest de actieve distributie apparatuur (LAN, SAN, KVM distributie switches) voor aansluiting van apparatuur in de EDA(s).

High Density Racks: Racks, deze verbruiken maximaal 16kW elektrisch vermogen.

Inschrijver: De ondernemer die een Inschrijving heeft uitgebracht of ingediend bij de Zelfstandig Aanbestedende dienst in het kader van deze aanbesteding. Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die door middel van een Inschrijving aanbiedt om de Opdracht uit te voeren.

Inschrijving: De aanbieding die de Inschrijver doet naar aanleiding van deze aanbesteding.

Interconnect: De netwerkverbinding tussen 2 locaties, zie ook Datacenter Connectiviteit.

Kenmerk: De aanduiding die de Zelfstandig Aanbestedende dienst heeft gegeven aan onderhavige aanbesteding, te weten: EURAAN-GS-12-303.

Leverancier: Partij die de Diensten levert.

Low Density Racks: Racks, deze verbruiken maximaal 2kW elektrisch vermogen.

Managed Dark fiber: Een glasvezelverbinding, bestaande uit minimaal 2 vezels, waarbij de gebruiker van de verbinding zorgt voor de belichting en de Leveranciers de verbinding monitort.

MDA (Main Distribution Area): Een ruimte in Datacenter waar de belangrijkste cross-connect verdeling in de Backbone databekabeling plaatsvindt tussen de EFR en de HDA. De MDA huisvest tevens de core routers and switches (LAN, SAN).

Medium Density Racks: Racks, deze verbruiken maximaal 11kW elektrisch vermogen.

Normal Density Racks: Racks, deze verbruiken maximaal 6kW elektrisch vermogen.

Nota van Inlichtingen: Een document waarop de door de Gegadigden gestelde vragen geanonimiseerd zijn opgenomen, inclusief de door de Zelfstandig Aanbestedende dienst gegeven antwoorden.

Noodstroom, short break No-break: Een noodstroomvoorziening (-installatie) zorgt ervoor dat in geval van netuitval de stroomtoevoer gegarandeerd blijft. Er dient dan wel voldoende elektrisch vermogen te zijn opgesteld om in de resulterende functie te voorzien. Voorbeelden van noodstroomvoorzieningen zijn: aggregaten, en UPS(accu's).

ODC: Een Overheids Data Center.

ODC-Noord: De naam van het project dat als doel heeft de realisatie en exploitatie van een Datacenter.

Offerte: De door de Opdrachtnemer uitgebrachte aanbieding d.d. ...., kenmerk..... (Bijlage..)

Opdracht: Het onderwerp van deze aanbesteding zoals nader is omschreven in hoofdstuk 3.

Opdrachtgever: De Zelfstandig Aanbestedende dienst.

Opdrachtnemer: De in het beschrijvend document en in dit document en de Voorwaarden met het begrip "Opdrachtnemer" aangeduide Partij.

Oplevering: Het operationeel aanbieden van het Datacenter ter Acceptatie.

Overeenkomst: De schriftelijke Overeenkomst tussen Zelfstandig Aanbestedende dienst en Inschrijver waaronder de Voorwaarden zijn vastgelegd waarin de Opdracht wordt uitgevoerd.

Partij(en): Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer.

PDC: De specificatie van de dienstverlening waarop de SLA betrekking heeft is vastgelegd in de Producten en Diensten Catalogus (PDC).

Private Cage: Afgesloten ruimte ten behoeve van één of meerdere Deelnemers, het afschermen van een gedeelte van een suite voor een Deelnemer zoals gedefinieerd in paragraaf 3.4, zodanig dat dit gedeelte niet vrij toegankelijk is nadat toegang tot in de suite is bereikt.

Programma van Eisen: Onderdeel van de Aanbestedingsdocument waaraan voldaan moet worden.

Programma van Wensen: Onderdeel, uitwerking van vragen, van de aanbieding waarmee Inschrijver op kwalitatieve aspecten maximaal 200 punten kan scoren.

Rack: Kast om computerapparatuur te kunnen plaatsen, zie ook specificatie bij Rack omvang.

Rack positie: De locatie waar een Rack gepositioneerd is.

Rack omvang: Uitgedrukt in Rack units (RU's) genoemd is een hoogte eenheid in een Rack. Een Rackunit is 45 mm (1.75 inch) hoog en (19 inch) breed.

Resultaat: De uitdrukkelijk op basis van de in de onderhavige Overeenkomst van te voren door Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen Dienst die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie door Opdrachtgever wordt opgeleverd.

Rijksinkoopvoorwaarden: Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van Opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI 2011).

SLA: Een Service Level Agreement (SLA) beschrijft de te verbruiken dienstverlening en de afgesproken service level.

Transitie: Het op basis van een eigen Transitieplan door Opdrachtgever plaatsen van zijn nieuwe ICT-apparatuur in en overbrengen van zijn bestaande ICT-apparatuur naar de Computerruimte.

Voorwaarden: De op deze Overeenkomst van toepassing zijnde Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van Opdrachten tot het verrichten van Diensten (ARVODI-2011).

WCD: Wand Contact Dozen.

Werkdag: Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Algemene Termijnenwet, noch een in het tweede of krachtens het derde lid van genoemd artikel met een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag.

Zelfstandig Aanbestedende dienst (ZAd): De Nederlandse Staat, althans het Ministerie van OCW waarvan de zetel is gevestigd in 's-Gravenhage, welke weer vertegenwoordigd wordt door Dienst Uitvoering Onderwijs. Dienst Uitvoering Onderwijs sluit de Overeenkomst(en) ten behoeve van doch niet namens de Deelnemers. De Deelnemers nemen de betreffende diensten vervolgens af van Dienst Uitvoering Onderwijs.

## **2. Voorwerp van de Overeenkomst**

- 2.1 Opdrachtgever verleent hierbij aan Opdrachtnemer de opdracht, welke opdracht Opdrachtnemer hierbij aanvaardt, voor het ter beschikking stellen en beheren van een Datacenter bestaande uit één of meerdere Computervloeren inclusief de daartoe benodigde voorzieningen zoals energie, koeling, , netwerkaansluitingen (EFR) en beveiliging als mede kantoorruimte, opslag / staging en connectiviteit in het Datacenter van de Opdrachtnemer. Het Datacenter dient hierbij te voldoen aan de Tier III Normering (TIA-942) in overeenstemming de in het Aanbestedingsdocument EURAAN-GS-12-303 beschreven onderdelen, specifiek het Programma van Eisen, deze Overeenkomst inclusief het Service Level Agreement en de Offerte van Opdrachtnemer.
- 2.2 Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van deze Overeenkomst en na voorafgaand overleg met Opdrachtnemer besluiten de in het vorige artikellid bedoelde opdracht uit te breiden met de terbeschikkingstelling door Opdrachtnemer van ruimtes ten behoeve van een extra Computervloer in overeenstemming met het daartoe in deze Overeenkomst bepaalde. De door Opdrachtnemer te leveren diensten in het kader van de Overeenkomst hebben het karakter van een resultaatverbintenis.
- 2.3 Een Service Level Agreement vormt onderdeel van deze Overeenkomst en is als Bijlage 1 bij deze Overeenkomst gevoegd.
- 2.4 De navolgende documenten maken deel uit van deze Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
1. deze Overeenkomst inclusief de bijlagen Service Level Agreement en het exit plan;
  2. Nota van Inlichtingen en Wijzigingen ( indien van toepassing);
  3. het Aanbestedingsdocument inclusief de bijlagen 1 t/m bijlage 23 ( ..... (datum), EURAAN-GS-12-303(kenmerk));
  4. de ARVODI-2011;
  5. de Offerte die aan de Opdracht ten grondslag ligt (...(datum), ... (kenmerk));

- 2.5 Indien één of meer bedingen nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bedingen onverkort volledig van kracht. In geval van nietigheid of vernietiging zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden en waar nodig nadere afspraken vastleggen teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige en/of vernietigde bedingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
- 2.5 Indien de rechter na ondertekening van deze Overeenkomst op grond van artikel 8, lid 1 Wet implementatie rechtsbeschermingrichtlijnen aanbesteden (WIRA) besluit tot vernietiging van deze Overeenkomst kan Opdrachtnemer geen aanspraak maken op vergoeding van kosten en/of schadevergoeding.
- 2.6 Indien de rechter na ondertekening van deze Overeenkomst op grond van artikel 12, lid 1 WIRA niet besluit tot vernietiging, maar tot het opleggen van een verkorting van de looptijd, kan Opdrachtnemer geen aanspraak maken op vergoeding van kosten en/of schadevergoeding.
- 2.7 Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd in overleg met Opdrachtnemer de omvang en/of hoedanigheid van de te verlenen Diensten te wijzigen. Wijzigingen kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen. In geval van Meer- en/of Minderwerk geldt art. 13 van de ARVODI-2011.

### **3. Totstandkoming, tijdsplanning en duur van de Overeenkomst**

- 3.1 Deze Overeenkomst treedt door ondertekening daarvan door beide Partijen in werking op datum ondertekening en duurt voort, tenzij deze Overeenkomst wordt beëindigd in overeenstemming met het bepaalde in deze Overeenkomst.
- 3.2 De oplevering van het Datacenter is vermeld in het Aanbestedingsdocument en zal niet later plaats vinden dan 1 Juli 2013.
- 3.3 Vanaf bovengenoemde datum vindt levering van de Diensten, zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument, plaats door de Opdrachtgever.
- 3.4 Na Acceptatie vindt de transitie plaats onder verantwoordelijkheid van de Zelfstandig Aanbestedende dienst.
- 3.5 De looptijd van deze overeenkomst bedraagt vanaf datum Acceptatie (artikel 5) tot en met 31 december 2022
- 3.6 Opdrachtgever kan de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden voor een vaste periode verlengen van twee maal een periode van vijf jaren.

Indien Opdrachtgever van dit recht gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk zes maanden voor het einde van de betreffende looptijd schriftelijk mededeling aan Opdrachtnemer.

## 4 Datacenter

- 4.1 Het Datacenter zal aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld conform het bepaalde in deze Overeenkomst, conform het bepaalde in het Aanbestedingsdocument en de SLA.
- 4.2 Opdrachtgever wordt in de gelegenheid gesteld om zich, met inachtneming van de daarvoor opgestelde toegangsprocedures, 24 uur per dag, 7 dagen per week (inclusief nationaal erkende feestdagen) toegang te verschaffen tot het Datacenter, een en ander onverminderd het bepaalde in artikel 23.
- 4.3 De verplichtingen van Opdrachtnemer uit hoofde van deze Overeenkomst omvatten mede het verrichten van herstel- en onderhoudswerkzaamheden, waaronder mede zoals bijvoorbeeld in SLA begrepen werkzaamheden in het kader van preventie en herstel van Gebreken, ten aanzien van het ter beschikking gestelde Datacenter. Opdrachtgever is niet gehouden om herstel- en onderhoudswerkzaamheden ten aanzien van het Datacenter te verrichten.
- 4.4 In de SLA zijn Gebreken en incidenten onderverdeeld in prioriteitscategorieën, in geval van een verschil van inzicht over de prioriteitscategorie beslist Opdrachtgever in welke prioriteitscategorie een Gebrek valt.
- 4.5 Opdrachtnemer brengt een tijdelijke oplossing strekkende tot herstel van een Gebrek alleen aan indien het Gebrek vooralsnog niet anderszins kan worden hersteld. In dat geval brengt Opdrachtnemer Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte van de tijdelijke oplossing en op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer deze noodzaak aan. Opdrachtnemer vervangt een tijdelijke oplossing zo snel mogelijk door een definitieve oplossing.
- 4.6 Opdrachtnemer zorgt voor een adequate vastlegging en archivering van de oorzaken van Gebreken en de resultaten van herstelwerkzaamheden, alsmede indien nodig voor aanpassing van documentatie.
- 4.7 Herstel van Gebreken, het doorvoeren van wijzigingen en het doen van onderhoud kunnen leiden tot verstoring van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal er bij de uitvoering van de Overeenkomst voor zorg dragen dat de werkzaamheden geen belemmering vormen voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever tijdig op de hoogte voordat hij met zijn herstelwerkzaamheden begint indien nodig wordt het exacte tijdstip van uitvoering van de herstelwerkzaamheden in overleg bepaald. Dit laat de verdere rechten van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer onverlet.
- 4.8 Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, met behoud van rechten en na voorafgaande mededeling aan en voor rekening van Opdrachtnemer, herstel van Gebreken in de specifiek voor Opdrachtgever ingezette infrastructuur zelf uitvoeren of door een derde laten uitvoeren, indien Opdrachtnemer in de nakoming van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst in verzuim is, dan wel Opdrachtgever daarvoor van Opdrachtnemer toestemming krijgt. Opdrachtnemer is verplicht hieraan kosteloos zijn volledige medewerking te verlenen, onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie op eerste verzoek van Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer voor het Datacenter geheel onverlet. Bij het inschakelen van een derde zoals bedoeld in dit artikellid zal Opdrachtgever de redelijke

belangen van Opdrachtnemer laten meewegen, waaronder -onder omstandigheden- het belang dat de derde onafhankelijk is.

## **5 Oplevering, Acceptatie en Transitie**

- 5.1 Oplevering van het Datacenter vindt plaats uiterlijk op de datum genoemd in het Aanbestedingsdocument. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever minimaal 1 week voorafgaande aan de Oplevering op de hoogte van de Oplevering van het Datacenter.
- 5.2 Opdrachtgever deelt binnen vier weken na Oplevering door Opdrachtnemer van het Datacenter aan Opdrachtnemer mee of Opdrachtgever het Datacenter accepteert conform het programma van eisen uit het Aanbestedingsdocument. Opdrachtgever kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of, indien Opdrachtgever besluit het Datacenter te onderwerpen aan een Acceptatietest, door toezending van een testverslag als bedoeld in artikel 5.6.
- 5.3 Indien Opdrachtgever het Datacenter goedkeurt, geldt de datum van de in artikel 5.2 bedoelde mededeling danwel de datum van toezending van het testverslag waarin de goedkeuring is vastgelegd, als bedoeld in artikel 5.6 als datum van Acceptatie.
- 5.4 Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel 5.2 genoemde termijn aan Opdrachtnemer mee te delen of Opdrachtgever het Datacenter accepteert, meldt Opdrachtgever dat voor afloop van die termijn aan Opdrachtnemer onder opgave van redenen en van de termijn waarbinnen Opdrachtgever alsnog wel aan Opdrachtnemer zal meedelen of Opdrachtgever het Datacenter accepteert.
- 5.5 Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in de artikelen 5.2 en 5.4, alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie zoals bedoeld in artikel 5.4 zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt het Datacenter als door Opdrachtgever geaccepteerd.
- 5.6 Indien Opdrachtgever een Acceptatietest (laat) verricht(en), stelt Opdrachtgever zo spoedig mogelijk een testverslag op en zendt Opdrachtgever dat ondertekend aan Opdrachtnemer. In het testverslag worden geconstateerde Gebreken vastgelegd alsook of Opdrachtgever het Datacenter goed- of afkeurt.
- 5.7 Conform het bepaalde in artikel 21 kan Opdrachtgever als onderdeel van de Acceptatietest het Datacenter, alsmede (delen van) de Acceptatietest zelf (daaronder begrepen de tijdens de Acceptatietest te hanteren acceptatiecriteria en meetmethoden), door een deskundige derde laten onderzoeken alvorens deze te accepteren c.q. goed te keuren. Opdrachtgever kan de Acceptatietest door een derde laten uitvoeren. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen, onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie op eerste verzoek van Opdrachtgever te verstrekken. Bij het inschakelen van een derde zoals bedoeld in dit artikellid zal Opdrachtgever de redelijke belangen van Opdrachtnemer laten meewegen, waaronder -onder omstandigheden- het belang dat de derde onafhankelijk is.
- 5.8 Indien Opdrachtgever het Datacenter niet bij eerste uitvoering van de Acceptatietest goedkeurt, herstelt Opdrachtnemer de geconstateerde Gebreken voor eigen rekening binnen 14 dagen na overhandiging van het testverslag aan de leverancier, en wordt de herstelhet

Datacenter op de 14<sup>e</sup> dag opnieuw door hem opgeleverd conform het bepaalde in artikel 5.1. Opdrachtgever zal de Acceptatietest vervolgens geheel of gedeeltelijk herhalen. In een aanvullend testverslag legt Opdrachtgever vervolgens vast of de bij de eerste test geconstateerde Gebreken zijn verholpen en of Opdrachtgever het Datacenter thans wel goedkeurt.

- 5.9 Indien Opdrachtgever het Datacenter na de tweede Acceptatietest opnieuw afkeurt, is Opdrachtnemer als gevolg daarvan in verzuim zonder dat daarvoor enige (nadere) aanmaning of ingebrekestelling is vereist. De kosten van de Acceptatietest komen in dat geval voor rekening van Opdrachtnemer. Onverminderd zijn verdere rechten kan Opdrachtgever Opdrachtnemer toestaan de Gebreken alsnog voor diens (de Opdrachtnemer) rekening te laten herstellen.
- 5.10 Indien Opdrachtnemer niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot herstel van Gebreken uit hoofde van dit artikel 5, kan Opdrachtgever met behoud van rechten en na voorafgaande mededeling aan en voor rekening van Opdrachtnemer, herstel van Gebreken zelf uitvoeren of door een derde laten uitvoeren. Opdrachtnemer is verplicht hieraan kosteloos zijn volledige medewerking te verlenen, onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie op eerste verzoek van Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer voor het Datacenter geheel onverlet. Bij het inschakelen van een derde zoals bedoeld in dit artikellid zal Opdrachtgever de redelijke belangen van Opdrachtnemer laten meewegen, waaronder -onder omstandigheden- het belang dat de derde onafhankelijk is.
- 5.11 Indien Opdrachtgever het Datacenter accepteert ondanks de geconstateerde aanwezigheid van een of meer Gebreken, stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan bij de in artikel 5.2 bedoelde mededeling of in het in artikel 5.6 bedoelde testverslag in kennis. Opdrachtnemer herstelt die Gebreken met in achtname van het bepaalde in artikel 17.
- 5.12 Na Acceptatie van het Datacenter zoals bedoeld in dit artikel, start de fase van Transitie. In het kader van de Transitie verplicht Opdrachtnemer zich datgene te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat de Transitie zonder belemmeringen kan plaatsvinden.
- 5.13 Alle apparatuur en bijbehorende software die door opdrachtgever of derden op welke wijze dan ook in het Datacenter worden aangebracht blijven te allen tijde eigendom van opdrachtgever dan wel de betreffende derden. Deze apparatuur en bijbehorende software zal nimmer deel uitmaken van het Datacenter.

## **6 Communicatie en rapportage, samenwerking en escalatie**

- 6.1 Partijen voldoen aan de afspraken rondom communicatie, rapportage en escalatie als vastgelegd in het Aanbestedingsdocument en de SLA. Alle communicatie tussen partijen in verband met de uitvoering van de Overeenkomst vindt plaats in de Nederlandse taal.
- 6.2 Partijen wijzen elk een contactpersoon aan die de contacten over de uitvoering van deze Overeenkomst onderhoudt. Partijen informeren elkaar over wie zij als contactpersoon hebben aangewezen.

- 6.3 Communicatie en rapportage met betrekking tot het ter beschikking stellen en houden van het Datacenter conform het bepaalde in deze Overeenkomst, alsmede met betrekking tot (de voortgang in) conform het bepaalde in deze Overeenkomst, vinden plaats overeenkomstig het daartoe bepaalde in deze Overeenkomst waaronder mede begrepen de SLA. Opdrachtgever kan zo nodig nadere eisen stellen aan de communicatie en rapportage. Bij de uitoefening van deze bevoegdheid zal Opdrachtgever de eisen van redelijkheid en billijkheid in acht nemen.
- 6.4 Indien en zodra Opdrachtnemer van mening is dat Opdrachtgever niet tijdig de informatie verstrekt of niet tijdig de beslissingen neemt die voor Opdrachtnemer nodig zijn om zijn verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst na te komen, dient Opdrachtnemer dit tijdig schriftelijk aan Opdrachtgever te melden. Indien Opdrachtnemer dit nalaat, kan hij zich niet op een dergelijk nalaten van Opdrachtgever beroepen.
- 6.5 Opdrachtgever is steeds bevoegd nadere aanwijzingen en instructies aan Opdrachtnemer te geven aangaande de specifiek voor Opdrachtgever ingezette infrastructuur, dan wel anderszins nadere maatregelen te treffen, gericht op borging van de kwaliteit van het Datacenter. Opdrachtnemer is gehouden aan die aanwijzingen en instructies in redelijkheid opvolging te geven, dan wel aan die maatregelen in redelijkheid zijn medewerking te verlenen, en aan de uitkomsten daarvan in redelijkheid uitvoering te geven.
- 6.6 Indien activiteiten in het kader van de terbeschikkingstelling van het Datacenter vertraging dreigen te ondervinden, deelt Opdrachtnemer dat onmiddellijk aan Opdrachtgever mee onder vermelding van de oorzaak en consequenties daarvan, waaronder maar niet beperkt tot de consequenties met betrekking tot de duur en kosten van bedoelde activiteiten. Tevens stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever daarbij maatregelen voor om (verdere) vertraging te voorkomen.
- 6.7 Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de in het vorige artikellid bedoelde mededeling bericht Opdrachtgever aan Opdrachtnemer of Opdrachtgever al dan niet instemt met de voorgestelde maatregelen. Instemming betekent niet dat Opdrachtgever de oorzaak en de consequenties van de (dreigende) vertraging erkent, en laat zijn verdere rechten jegens Opdrachtnemer onverlet.
- 6.8 Opdrachtnemer neemt op verzoek van Opdrachtgever deel aan overleg met door Opdrachtgever aangewezen andere Opdrachtnemers van Opdrachtgever indien op enig moment blijkt dat het Datacenter zich niet goed laten combineren met (andere) bij Opdrachtgever in gebruik zijnde of te nemen producten en/of diensten. Het overleg is gericht op het achterhalen van de oorzaak en het zo mogelijk vinden van een oplossing. Aan het overleg en uitwerken van een oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij de oorzaak toerekenbaar blijkt aan Opdrachtnemer.
- 6.9 Partijen stellen een stuurgroep in, waarvan de samenstelling, taken en bevoegdheden zijn vastgelegd in de SLA.

## **7 Prijs en overige financiële bepalingen**

- 7.1 De voor de Diensten overeengekomen prijzen en tarieven zijn opgenomen in Bijlage 18 van de aanbestedingsdocumenten ), EURAAN-GS-12-303.
- 7.2 Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven zoals opgenomen in deze Overeenkomst éénmaal per contractjaar, voor het eerst na afloop van drie (3) volledige kalenderjaren, te verhogen:
- 7.2.1 Ten aanzien van de prijzen en tarieven voor het Datacenter, uitgezonderd de gebruiksvergoeding voor de als onderdeel van het Datacenter geleverde elektriciteit: maximaal met een percentage gelijk aan het dienstenprijsindexcijfer (DPI) voor exploitatie van en handel in onroerend goed (7000) met als basis 2006=100, zoals gepubliceerd door Opdrachtgever over de meest recente periode oktober - oktober, waarbij de totale stijging jaarlijks niet meer dan 5% zal bedragen;
- 7.2.2 Ten aanzien van de gebruiksvergoeding voor de als onderdeel van de aan het Datacenter geleverde elektriciteit: maximaal met een percentage gelijk aan het eerste consumentenprijs-indexcijfer (CPI) voor elektriciteit (04510) met als basis 2006=100, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek, afgegeven voor de maand oktober van het lopende jaar, geldend voor het opvolgende kalenderjaar.
- 7.3 Indien Opdrachtgever bekendmaking van één of meer van de in het vorige artikellid genoemde indexcijfers staakt of de basis van de berekening daarvan wijzigt, zal een zoveel mogelijk daaraan aangepast of vergelijkbaar indexcijfer worden gehanteerd. Bij verschil van mening hieromtrent volgen Partijen de procedure voor escalatie en geschiloplossing zoals opgenomen in artikel 29
- 7.4 Vervallen
- 7.5 Vergoeding van de Diensten vindt plaats op basis van de bij deze Overeenkomst opgenomen Prijzenblad. In dit Prijzenblad zijn waar van toepassing specificaties opgenomen voor de vergoeding van:
- de eenmalige kosten;
  - de maandelijkse vaste kosten;
  - de maandelijkse variabele kosten;
- 7.6 Prijzen en tarieven kunnen uitsluitend worden gewijzigd conform het hierover bepaalde in de Overeenkomst.
- 7.7 In afwijking van hetgeen in artikel 14.2 van de Voorwaarden is bepaald over elektronisch factureren, zendt Opdrachtnemer de factuur/facturen onder vermelding van bovengenoemd contractnummer en de inkoopordernummer <inkoopnummer> aan:  
Dienst Uitvoering Onderwijs  
Postbus 30155  
9700 LG Groningen
- 7.8 Een factuur dient de volgende gegevens te bevatten:
- factuurdatum;
  - contractnummer;
  - verplichtingensnummer;
  - totaalbedrag;
  - totaal verschuldigde BTW.

- 7.9 De facturen van Opdrachtnemer betreffen de in de maand voorafgaand aan verzending van de factuur geleverde Diensten. Opdrachtnemer dient zijn factuur binnen (30) dertig dagen na afloop van de betreffende maand in bij Opdrachtgever. Betaling van de factuur vindt plaats binnen (30) dertig dagen na ontvangst van de factuur.
- 7.10 Opdrachtgever is gerechtigd de betaling van de factuur op te schorten voor zover zij een tekortkoming constateert in en/of er sprake is van non conformiteit met betrekking tot de geleverde Diensten (inclusief installatie en montage).
- 7.11 Het recht tot opschorting is eveneens van kracht ingeval van betwisting van de juistheid en/of de hoogte van de factuur. In het laatste geval maakt Opdrachtgever vóór het verstrijken van de betalingstermijn schriftelijk bezwaar tegen de factuur bij Opdrachtnemer. Partijen treden in overleg teneinde over en weer nadere uitleg te geven en de ontstane situatie op te lossen. Opschorting van betaling mag echter alleen betrekking hebben op dat gedeelte van de factuur waarvan de juistheid schriftelijk en deugdelijk is gemotiveerd binnen de betalingstermijn.
- 7.12 Opdrachtgever heeft het recht het bedrag van de factuur te verminderen met bedragen die Opdrachtnemer uit welke hoofde dan ook verschuldigd is aan Opdrachtgever met uitzondering van belastingbedragen.
- 7.13 Betaling door Opdrachtgever houdt op geen enkele wijze afstand van recht of van vorderingen in en ontslaat Opdrachtnemer op geen enkele wijze van enige garantie en/of aansprakelijkheid.

## **8. Vergoeding van eenmalige kosten**

Alle eenmalige (initiële) kosten voor de inrichting en het operationeel ter beschikking stellen van het Datacenter dienen te zijn opgenomen in de maandelijkse kosten (als gespecificeerd in paragraaf 9), met uitzondering van aanschaf en installatie van Cages (indien van toepassing).

## **9. Verrekening van de maandelijkse vaste kosten voor datacenter faciliteiten**

- 9.1 Een specificatie van de jaarlijks terugkerende kosten van het Datacenter zijn opgenomen in Bijlage 18, werkblad staffelprijzen van het Aanbestedingsdocument en bestaan uit:
- Vloerkosten betrekking hebbend op het daadwerkelijk in gebruik zijnde Computervloer oppervlak (Netto Vloeroppervlak)
  - Vloerkosten betrekking hebbend op de kantooruimte ;
  - Vloerkosten betrekking hebbend op de opslagruimte/ stagingruimte.
  - Connectiviteit tussen het Datacenter en de bestaande locatie Zernikelaan 16 , indien van toepassing.
  - Onderhoud Cages, indien van toepassing.
- 9.2 Vanaf datum van Acceptatie van het Datacenter vindt maandelijkse vergoeding plaats van de volgende terugkerende vaste kosten behorende bij die Data Center vloer:
- Vloerkosten betrekking hebbend op het daadwerkelijk in gebruik zijnde Computervloer oppervlak (Netto Vloeroppervlak)
  - Vloerkosten betrekking hebbend op de kantooruimte ;
  - Vloerkosten betrekking hebbend op de opslagruimte/ stagingruimte.

- Connectiviteit tussen het Datacenter en de bestaande locatie Zernikelaan 16 , indien van toepassing.
- Onderhoud Cages, indien van toepassing.

9.3 Voor de bij de in artikel 9.1 aangegeven kosten geldt dat de betreffende prijzen per eenheid vast en onveranderlijk zijn gedurende de duur van deze Overeenkomst met in achtneming van artikel 7.2 ongeacht het aantal eenheden dat Opdrachtgever afneemt. De in het Aanbestedingsdocument opgenomen volumes geven een prognose maar hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.

## **10. Vergoeding van het stroomverbruik**

Vanaf datum Acceptatie vindt vergoeding plaats voor het daadwerkelijk netto stroomverbruik op rack niveau. De prijs is gebaseerd op een vast tarief per KiloWattuur (kWh) welke is opgenomen in de Bijlage 18.

## **11 Documentatie**

11.1 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever voorzien van voldoende documentatie over de omvang en eigenschappen van het Datacenter als mede de gebruiksvoorschriften (handleidingen) en vereisten ten aanzien van het gebruik.

11.2 Opdrachtgever mag de door Opdrachtnemer geleverde documentatie, zonder daarvoor een nadere vergoeding aan Opdrachtnemer verschuldigd te zijn, verveelvoudigen, wijzigen en voor gebruik binnen zijn organisatie openbaar maken, mits daarop voorkomende aanduidingen van auteursrechten e.d. worden gehandhaafd.

11.3 Opdrachtnemer zal ervoor zorg dragen dat de door hem geleverde documentatie zo spoedig mogelijk op zijn kosten zal worden vervangen, gewijzigd of aangepast indien op enig tijdstip tijdens de uitvoering van deze Overeenkomst mocht blijken dat de documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk of verouderd is

## **12. Van toepassing zijnde Voorwaarden**

12.1 Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de "Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2011 (ARVODI-2011)" zoals bijgevoegd bij het Aanbestedingsdocument, voor zover daarvan in deze Overeenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten. De ARVODI-2011 kunnen via de internetsite <http://www.ocwduo.nl/klantenservice/inkoop.asp> worden geraadpleegd. Door ondertekening van deze Overeenkomst verklaart Opdrachtnemer dat hij kennis heeft genomen van deze voorwaarden.

12.2 Onverminderd de plicht genoemd in artikel 7 van de ARVODI-2011 om over de voortgang van de Diensten aan Opdrachtgever te rapporteren wanneer en op de wijze waarop deze dat nodig acht, is Opdrachtnemer in ieder geval gehouden schriftelijk / mondeling te rapporteren op ..... <datum>..

12.3 Artikel 16 van de ARVODI-2011 is niet van toepassing.

- 12.4 In aanvulling op artikel 23 van de ARVODI-2011 geldt met betrekking tot publicatie dat uitsluitend Opdrachtgever bevoegd is om (delen van) de rapportage openbaar te maken. Indien Opdrachtgever daartoe besluit, vermeldt hij daarbij Opdrachtnemer als uitvoerend bureau. Indien Opdrachtgever gelijktijdig met de publicatie van het eindrapport een toelichting of commentaar daarop openbaar wil maken, pleegt hij daarover voorafgaand overleg met Opdrachtnemer.

### **13. Aansprakelijkheid en vrijwaringen**

- 13.1 Indien een Partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting kan de andere Partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige Partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit, dan is de nalatige Partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is, of wanneer voor de nakoming een nadrukkelijk als fatale termijn overeengekomen termijn geldt, of indien uit een mededeling of uit de houding van de andere Partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade.
- 13.2 Onder directe schade wordt mede begrepen kosten die Opdrachtgever maakt als gevolg van het inhuren van extra personeel – waaronder begrepen uitzendkrachten – en overwerken om als gevolg van de in het vorige artikellid genoemde tekortkoming opgelopen achterstanden in te lopen.
- 13.3 De in het vorige artikellid bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is per aanspraak beperkt tot een bedrag van € 1.000.000 exclusief BTW en € 2.000.000 exclusief BTW per kalenderjaar. Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt als één aanspraak.
- 13.4 De in het eerste artikellid bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in het vorige artikellid, is per contractjaar beperkt tot een bedrag van ten hoogste tweemaal het totaalbedrag van de door Opdrachtgever voor het betreffende contractjaar aan Opdrachtnemer verschuldigde vergoedingen.
- 13.5 De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de andere Partij of diens personeelsleden en/of hulppersonen; en/of in geval van schending van de in artikel 11 van de Voorwaarden (geheimhouding), artikel 12 van de Voorwaarden (beveiliging) en/of artikel 23 (beveiliging en privacy) omschreven verplichtingen.
- 13.6 Vervallen
- 13.7 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle eventuele aanspraken van derden ter zake van een aan Opdrachtgever toe te rekenen schending van de Wet bescherming persoonsgegevens of andere regelgeving betreffende de verwerking van (persoons)gegevens en informatie. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle eventuele aanspraken van derden ter zake van de niet-, niet-volledige dan wel niet-tijdige uitvoering van deze Overeenkomst door Opdrachtnemer. In het bijzonder vrijwaart Opdrachtnemer Opdrachtgever tegen alle eventuele aanspraken van derden ter zake van een aan Opdrachtnemer toe te rekenen schending van alle wet- en regelgeving die Opdrachtnemer

bij de uitvoering van deze Overeenkomst redelijkerwijs ter kennis of beschikking komen. Het bepaalde in dit artikellid is niet van toepassing indien Opdrachtgever aantoonbaar dat de betreffende schending (mede) aan Opdrachtnemer is toe te rekenen.

- 13.8 Onder derden in de zin van artikel 13.5 en 13.6 worden mede begrepen personeelsleden en/of hulppersonen die door Partijen voor de uitvoering van deze Overeenkomst worden of zijn ingeschakeld.

#### **14. Beëindiging**

- 14.1 Onverminderd hetgeen overigens in deze Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de Partijen deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk (laten) ontbinden indien de andere Partij in verzuim is dan wel nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is. Uitgezonderd ontbinding door Opdrachtnemer van het deel van deze Overeenkomst dat toeziet op het Datacenter, kan deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte worden ontbonden.
- 14.2 In geval van overmacht gaan Partijen niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 15 Werkdagen na het intreden van de tekortkoming, danwel niet eerder dan nadat in redelijkheid is komen vast te staan dat de overmachtperiode minimaal 15 Werkdagen zal aanhouden.
- 14.3 Onverminderd het elders in deze Overeenkomst bepaalde kan Opdrachtgever zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte deze Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven ontbinden, indien:
- 14.3.1 Opdrachtnemer (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt of hem (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend, dan wel Opdrachtnemer zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
- 14.3.2 De onderneming van Opdrachtnemer wordt ontbonden, dan wel Opdrachtnemer zijn onderneming staakt;
- 14.3.3 Op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd ten gevolge waarvan naar het redelijk oordeel van Opdrachtgever (i) de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar komt, dan wel (ii) anderszins zijn belangen (dreigen te) worden geschaad;
- 14.3.4 Sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Opdrachtnemer ten gevolge waarvan naar het redelijk oordeel van Opdrachtgever (i) de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar komt, eisen zoals verwoord in het programma van eisen (bijlage 16 – Programma van Eisen) niet langer volledig kunnen worden gegarandeerd, dan wel (ii) anderszins zijn belangen (dreigen te) worden geschaad;
- 14.3.5 Blijkt dat Opdrachtnemer in het nadeel van Opdrachtgever of van een andere overheidinstelling ongeoorloofde prijsafspraken heeft gemaakt of andere delicten heeft begaan die duiden op een ondeugdelijke beroepsmoraliteit;
- 14.3.6 Zich gedurende de looptijd van deze Overeenkomst ten aanzien van Opdrachtnemer uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 45 van het Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten (BAO); of
- 14.3.7 Opdrachtnemer anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit deze Overeenkomst na te komen.
- 14.3.8 Indien blijkt dat Opdrachtnemer niet in staat is te voldoen aan de eisen zoals verwoord in bijlage 16 – Programma van Eisen.

- 14.4 Indien Opdrachtgever met Opdrachtnemer twee of meer samenhangende overeenkomsten heeft gesloten, mag Opdrachtgever gelijk met deze Overeenkomst ook de andere overeenkomst(en) op de aangegeven wijze ontbinden. Van samenhang als hiervoor bedoeld, moet blijken uit de (bijbehorende) overeenkomsten.
- 14.5 Opdrachtgever is gerechtigd deze Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven geheel of gedeeltelijk op te zeggen tegen het einde van het lopende contractjaar en met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden, met dien verstande dat in geval van beëindiging van deze Overeenkomst op grond van dit artikellid eerder dan na het verstrijken van tien (10) volledige contractjaren, Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de beëindigingvergoeding zal betalen conform de resterende garandeerde volumes voor af te nemen rackposities zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument. Opdrachtgever is niet verplicht Opdrachtnemer op enig andere wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van deze Overeenkomst op grond van dit artikellid. In geval van opzegging gedurende de jaren volgend op bovengenoemde periode is ARVODI artikel 21.6 van kracht.

## 15. Gevolgen van beëindiging

- 15.1 Indien deze Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever onverwijld datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een nieuwe opdrachtnemer of Opdrachtgever zelf zonder belemmeringen de Diensten kan overnemen en/of soortgelijke diensten kan leveren. Daartoe zal Opdrachtnemer redelijkerwijs voldoende terzake kundig en met de Diensten vertrouwde personen beschikbaar stellen. In het bijzonder zal Opdrachtnemer:
- (het niveau van) de dienstverlening conform deze Overeenkomst voortzetten in afwachting van en voor de duur welke nodig is in verband met een succesvolle afronding van de overdracht als bedoeld in dit artikel;
  - Opdrachtgever zodanige gegevens verschaffen als Opdrachtgever in redelijkheid kan verlangen teneinde met behoud van de continuïteit de werkzaamheden die onderwerp van de Overeenkomst zijn door een ander te doen verrichten;
  - mondeling en schriftelijk vragen van Opdrachtgever of van een opvolgend opdrachtnemer beantwoorden die betrekking hebben en gericht zijn op een voortzetting van de werkzaamheden zoals vastgelegd in deze Overeenkomst.

De hiermee gemoeide redelijke kosten zullen door Opdrachtgever worden vergoed tegen de in deze Overeenkomst opgenomen prijzen en tarieven of -bij gebreke daarvan- tegen de in het algemeen door Opdrachtnemer hiervoor gehanteerde prijzen en tarieven, tenzij deze Overeenkomst is geëindigd ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer zullen komen.

- 15.2 Ter uitvoering van de Exitwerkzaamheden als bedoeld in dit artikel zal Opdrachtnemer reeds tijdens de looptijd van de Overeenkomst zorgdragen voor een Exitplan dat bij voortdurende actueel zal zijn. Het Exitplan dient te voldoen aan de eisen die daaraan in Bijlage @ worden gesteld. Opdrachtnemer zal het Exitplan en daarop volgende versies ervan telkens ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorleggen.
- 15.3 Gelet op de belangen van Opdrachtgever bij tijdige en correcte uitvoering van de Exitwerkzaamheden door Opdrachtnemer, komt aan Opdrachtnemer niet het recht toe zijn verplichtingen op te schorten.
- 15.4 Bij beëindiging van deze Overeenkomst om welke reden ook, retourneert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever dan wel vernietigt Opdrachtnemer, zulks ter keuze van Opdrachtgever, onverwijld alle hem door Opdrachtgever ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden gegevens(bestanden) en andere materialen (waaronder begrepen gegevens- en informatiedragers). Opdrachtgever kan zo nodig nadere eisen stellen aan de wijze van retournering danwel vernietiging.
- 15.5 Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook (tussentijds) eindigt, is Opdrachtnemer gehouden alle informatie binnen een maand aan Opdrachtgever en nader door Opdrachtgever aan te wijzen derden ter beschikking te stellen die redelijkerwijs noodzakelijk is ten behoeve van een opvolgende aanbestedingsprocedure.

- 15.6 Anders dan in geval van beëindiging van de Overeenkomst krachtens het bepaalde in artikel 21 leden 1 of 4 van de Voorwaarden verricht Opdrachtnemer de in dit artikel 15 bedoelde Exitwerkzaamheden tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen de in het algemeen door Opdrachtnemer gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De Exitwerkzaamheden worden eveneens kosteloos verricht wanneer de artikelen 2.5 of 2.6 van toepassing zijn en de geconstateerde onrechtmatigheid (mede) aan Opdrachtnemer toerekenbaar is.
- 15.7 Bepalingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van deze Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van deze Overeenkomst in stand. Tot deze bepalingen behoren onder meer artikel 13 (aansprakelijkheid), dit artikel 15 (gevolgen van beëindiging), artikel 17 (garantie), artikel 23 (beveiliging en privacy), artikel 27 (verzekering), en artikel 29 (toepasselijk recht en geschillenregeling). In aanvulling op artikel 30 van de Voorwaarden geldt dat eveneens de volgende bepaling blijft voortduren artikel 12 van de Voorwaarden (beveiliging).

## **16. Integriteitverklaring**

Opdrachtnemer verklaart dat hij ter verkrijging van de opdracht Personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

## **17. Garanties**

- 17.1 Opdrachtnemer garandeert dat:
- 17.1.1 het Datacenter voldoet aan de eisen zoals nader uitgewerkt en vastgelegd in het Aanbestedingsdocument, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de eis dat:
- hij in het bezit is van en handelt volgens alle voor de uitvoering van de Overeenkomst bij de wet verplichte vergunningen;
  - het Datacenter de volumes kan faciliteren zoals opgenomen in de overeen te komen volumetabel en in dat kader kan worden op- en afgeschaald;
  - de door of namens hem op grond van deze Overeenkomst te verrichten werkzaamheden goed, zorgvuldig en ononderbroken zullen worden uitgevoerd, en zullen voldoen aan de overeengekomen eisen en specificaties, waaronder maar niet beperkt tot die in de SLA zijn vastgelegd, alsmede de eisen en specificaties die Opdrachtgever op grond van deze Overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten;
- 17.1.2. de door of namens hem op grond van deze Overeenkomst te verrichten werkzaamheden tenminste voldoen aan de eisen die dienaangaande aan een vergelijkbare dienstverlener als redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mogen worden gesteld;
- 17.3.3 hij alleen personeelsleden en hulppersonen inzet die beschikken over de voor de uitvoering van deze Overeenkomst benodigde vaardigheden en kwalificaties, rekening houdend met de aard van de te verrichten werkzaamheden en de wijze waarop Opdrachtnemer zich als deskundige heeft gepresenteerd; en
- 17.3.4 hij geen personeelsleden en/of hulppersonen aan Opdrachtgever ter beschikking stelt of bij deze werkzaam laat zijn die tevens werkzaam zijn voor derden, indien die personeelsleden en/of hulppersonen daardoor in een belangenconflict kunnen komen.

17.2 Opdrachtnemer zal steeds de belangen van Opdrachtgever behartigen, daarbij gebruikservaringen van Opdrachtgever met betrekking tot het Datacenter inventariseren en zo nodig wijzigingen of aanvullingen daarop aanbieden.

17.3 Het bepaalde in dit artikel laat het recht van Opdrachtnemer om een beroep op overmacht als bedoel in artikel 26 te doen, onverlet.

## **18. Meer- en minderwerk**

18.1 Opdrachtnemer verplicht zich mee te werken aan door Opdrachtgever gewenste wijzigingen van de Overeenkomst, daaronder begrepen wijzigingen in de omvang of de hoedanigheid van de Diensten die Opdrachtnemer op grond van deze Overeenkomst moet leveren.

18.2 Indien door de door Opdrachtgever gewenste wijzigingen van deze Overeenkomst de Diensten die Opdrachtnemer op grond van deze Overeenkomst moet leveren aantoonbaar worden verzaamd dan wel uitgebreid, is er sprake van meerwerk dat voor vergoeding in aanmerking komt. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Opdrachtnemer redelijkerwijs bij het sluiten van deze Overeenkomst had kunnen of moeten voorzien, waaronder opschaling van de door het Datacenter te faciliteren volumes.

18.3 Meerwerk wordt tijdig aan Opdrachtgever gemeld en komt uitsluitend voor vergoeding in aanmerking nadat vooraf schriftelijk overeenstemming tussen Partijen is bereikt over de omvang van het meerwerk en de daarvoor, op basis van de geldende prijzen en tarieven.

18.4 Indien de omvang van de door Opdrachtnemer op grond van deze Overeenkomst te leveren Diensten gedurende de uitvoering van deze Overeenkomst afneemt (minderwerk), zal Opdrachtnemer dit tijdig aan Opdrachtgever melden. Tot minderwerk wordt niet gerekend een afname in omvang van te leveren Diensten die Opdrachtnemer redelijkerwijs bij het sluiten van deze Overeenkomst had kunnen of moeten voorzien, waaronder afschaling van de door het Datacenter te faciliteren volumes. Minderwerk zal uitsluitend tot wijziging in contractuele verplichtingen leiden nadat vooraf schriftelijk overeenstemming tussen Partijen is bereikt over de omvang van het minderwerk en de daaruit eventueel voortvloeiende consequenties voor de geldende prijzen en tarieven.

## **19. Boetes**

19.1 Indien de Datacenterniet binnen de overeengekomen termijn en/of conform de overeengekomen condities is geleverd is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever zonder ingebrekestelling een of meer onmiddellijk opeisbare boetes verschuldigd als in dit artikel nader bepaald. Indien het Datacenter vanaf het moment van Oplevering niet aan deze Overeenkomst beantwoordt, is Opdrachtnemer na in gebreke te zijn gesteld waarbij hem een redelijke termijn voor levering is gegund alsnog niet tot levering van het Datacenter is overgegaan, danwel indien het Datacenter niet aan deze Overeenkomst beantwoordt, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een of meer onmiddellijk opeisbare boetes verschuldigd als in dit artikel nader bepaald.

19.2 Indien Opdrachtnemer, dan wel een door hem bij de uitvoering van deze Overeenkomst in te schakelen personeelslid of hulppersoon, een of meer van de in artikel 11 van de Voorwaarden (geheimhouding), artikel 12 van de Voorwaarden (beveiliging) en artikel 23

(beveiliging en privacy) omschreven verplichtingen schendt, is hij aan Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd als in dit artikel nader bepaald.

19.3 Indien Opdrachtnemer een boete verschuldigd is zoals bedoeld in artikel 19.1 en 19.2, is Opdrachtgever gerechtigd de boete te verrekenen met de door Opdrachtgever uit hoofde van deze Overeenkomst aan Opdrachtnemer verschuldigde vergoedingen, ongeacht of de vordering tot betaling van die vergoedingen op een derde is overgegaan.

19.4 De in dit artikel opgenomen boetes komen Opdrachtgever toe onverminderd andere rechten of vorderingen van Opdrachtgever, waaronder begrepen maar niet beperkt tot:

- de vordering tot nakoming van de overeengekomen terbeschikkingstelling van het Datacenter;
- het recht op schadevergoeding voor zover de schade het bedrag van de boete te boven gaat; en/of
- het recht op ontbinding van deze Overeenkomst.

19.5 De volgende boetebedragen zijn van toepassing:

(A)	Schending door Opdrachtnemer van een of meer van zijn in artikel 11 van de Voorwaarden (geheimhouding), artikel 12 van de Voorwaarden (beveiliging) en artikel 23 (beveiliging en privacy) van de Overeenkomst omschreven verplichtingen	EUR 50.000,- per overtreding
(B)	Niet-tijdige Oplevering van het Datacenter	0,1% van het totaalbedrag van de door Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer verschuldigde vergoedingen voor het eerste contractjaar (exclusief de kosten voor stroomverbruik, exclusief BTW) voor elke Werkdag dat Oplevering uitblijft, tot een maximum van 10% van bedoeld totaalbedrag
(C)	Het niet aan de Overeenkomst beantwoorden van het Datacenter	Conform de artikelleden 19.6 t/m 19.10 als hieronder opgenomen

19.6 Jaarlijks worden maximaal drie (3) Key Performance Indicators (KPI's) als grondslag voor de boeteregeling aangewezen. De Performance Indicator 'beschikbaarheid' vormt hier een vast onderdeel van. Deze KPI's worden door de Opdrachtgever bepaald voorafgaande aan de acceptatie van het Datacenter en daarna in het Strategisch overleg zoals genoemd in de SLA .

19.7 Indien Opdrachtnemer voor de eerste keer niet voldoet aan een van de geselecteerde KPI's , gebaseerd op een maandelijkse periode, dan zal de Opdrachtnemer een schriftelijke kennisgeving van Opdrachtgever ontvangen. De Opdrachtnemer analyseert de oorzaak van de onderschijding en stelt passende maatregelen voor om de diensten weer op het afgesproken niveau te brengen. Deze maatregelen worden op kosten van Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk geïmplementeerd, zonder afbreuk te doen aan de SLA's en met name de eisen t.a.v. continuïteit.

- 19.8 Indien Opdrachtnemer niet aan een van de geselecteerde KPI's voldoet, voor een tweede keer in hetzelfde kalenderjaar, is Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een boete verschuldigd van 2% van de jaarlijkse kosten van het ter beschikking stellen van het Datacenter, exclusief de kosten voor stroomverbruik exclusief BTW, in het betreffende kalenderjaar.
- 19.9 Indien Opdrachtnemer niet aan een van de geselecteerde KPI's voldoet, voor een derde of opvolgende keer in hetzelfde kalenderjaar, is Opdrachtnemer aan het Opdrachtgever een boete verschuldigd van 4% van de jaarlijkse kosten van het ter beschikking stellen van het Datacenter ,exclusief de kosten voor stroomverbruik exclusief BTW, in het betreffende kalenderjaar.
- 19.10 De boete wordt gemaximeerd op 50% van de jaarlijkse kosten van het ter beschikking stellen van het Datacenter, exclusief de kosten voor stroomverbruik exclusief BTW, in het betreffende kalenderjaar.

## 20. **Onderaanneming en samenwerking met Derden**

- 20.1 Opdrachtnemer mag (een onderdeel van) de Opdracht niet zonder schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever aan een Derde opdragen en/of uitbesteden. Opdrachtgever zal deze goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden. Opdrachtgever is gerechtigd aan de goedkeuring voorwaarden te verbinden. Goedkeuring van Opdrachtgever houdt niet in dat Opdrachtgever medeverantwoordelijk is voor de opgeleverde werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst.
- 20.2 Opdrachtnemer coördineert en is verantwoordelijk voor de werkzaamheden en Diensten en gegevensuitwisseling tussen Derden en houdt Opdrachtgever op de hoogte van de voortgang van de werkzaamheden en Diensten te verrichten door Derden.
- 20.3 Opdrachtnemer blijft in geval van overgedragen (onderdelen van) leveringen aan Derden volledig verantwoordelijk en aansprakelijk jegens Opdrachtgever voor de correcte nakoming van de krachtens de Overeenkomst op hem rustende verplichtingen. Indien de door Opdrachtnemer gecontracteerde Derde niet, niet tijdig, niet volledig of niet deugdelijk presteert, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de extra kosten die daaruit voortvloeien. Dit is tevens het geval indien Opdrachtnemer redelijkerwijs het nodige heeft gedaan om de Derde zijn verplichtingen te laten nakomen.
- 20.4 Indien de Overeenkomst met zich brengt dat Opdrachtnemer voor de uitvoering ervan zijn Diensten dient af te stemmen met door Opdrachtgever ingeschakelde Derden wordt één van deze Derden door Opdrachtgever, na overleg met de betrokken Derden, met de leiding en coördinatie van de afstemming van de werkzaamheden belast.
- 20.5 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van iedere vergoeding van schade, claim of vordering of anderszins van door haar inzake deze Opdracht gecontracteerde Derden.
- 20.6 Opdrachtgever kan vorderen dat van de door Opdrachtnemer in te schakelen personeelsleden en hulppersonen schriftelijke verklaringen worden overgelegd inhoudende dat zij de in artikel 19.2 omschreven verplichtingen onverkort en onvoorwaardelijk zullen nakomen. Bij gebreke van een dergelijke schriftelijke verklaring kan Opdrachtgever de inzet

van het betrokken personeelslid of de betrokken hulppersoon bij de uitvoering van deze Overeenkomst weigeren.

- 20.7 Opdrachtgever kan vorderen dat van de door Opdrachtnemer in te schakelen personeelsleden en hulppersonen verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd. Opdrachtnemer voert integriteitonderzoek uit naar de betreffende personeelsleden en hulppersonen. Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever op verzoek inzage in de resultaten van deze onderzoeken. Het door Opdrachtnemer inschakelen van personeelsleden en hulppersonen geschiedt voor zijn eigen risico. Indien Opdrachtgever, ondanks de door Opdrachtnemer uitgevoerde integriteitonderzoeken, toch gegronde redenen heeft om alsnog zelf de betreffende personeelsleden en hulppersonen aan een integriteitonderzoek te (doen) onderwerpen, dan zal Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever hieraan zijn volledige medewerking verlenen. Bij gebreke van een verklaring omtrent het gedrag danwel op grond van de inhoud van de overgelegde verklaring omtrent het gedrag, alsmede bij gebreke van medewerking aan een integriteitonderzoek danwel op grond van de uitkomsten van een integriteitonderzoek, kan Opdrachtgever de inzet van het betrokken personeelslid of de betrokken hulppersoon bij de uitvoering van deze Overeenkomst weigeren.
- 20.8 Opdrachtgever kan vervanging verlangen van de personeelsleden en hulppersonen die door Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze Overeenkomst zijn of worden ingeschakeld, indien Opdrachtgever de inzet daarvan vanwege de verrichte werkzaamheden en/of om redenen in het gedrag of de kwaliteit van de persoon gelegen niet langer wenselijk acht.
- 20.9 Bij vervanging van personeelsleden en/of hulppersonen brengt Opdrachtnemer geen daarmee verband houdende kosten aan Opdrachtgever in rekening, tenzij Opdrachtnemer aantoont dat het verzoek tot vervanging geen redelijke grondslag had.
- 20.10 Bij vervanging van personeelsleden en/of hulppersonen stelt Opdrachtnemer tegen hetzelfde tarief personeelsleden en/of hulppersonen beschikbaar die qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig zijn aan de oorspronkelijk door hem ingezette personeelsleden en/of hulppersonen.
- 20.11 Opdrachtnemer staat jegens Opdrachtgever in voor de tijdige nakoming van al zijn verplichtingen voortvloeiende uit de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving ten aanzien van de personeelsleden en hulppersonen die door hem, of door een door hem ingeschakelde derde, in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst zijn of worden ingezet. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt.

## **21. Audit**

- 21.1 Ongeacht de redenen is Opdrachtgever bevoegd om op kosten van Opdrachtgever een audit met betrekking tot (een gedeelte van) de uitvoering door Opdrachtnemer van deze Overeenkomst uit te (laten) voeren, mits Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan voorafgaand in kennis stelt met inachtneming van een termijn van tenminste vijf Werkdagen.
- 21.2 Indien Opdrachtgever besluit tot uitvoering van een audit, kan Opdrachtgever een interne of externe deskundige aanstellen.

- 21.3 Bij de aanstelling van een externe deskundige zoals bedoeld in het vorige artikellid, zal Opdrachtgever de redelijke belangen van Opdrachtnemer laten meewegen, waaronder - onder omstandigheden- het belang dat de externe deskundige onafhankelijk is. In geval van een externe deskundige kan Opdrachtnemer bovendien verlangen dat deze deskundige vooraf verklaart zich te zullen houden aan de verplichting tot geheimhouding overeenkomstig het in deze Overeenkomst bepaalde.
- 21.4 Onderdeel van de audit kan onder meer uitmaken het inzien van de bouwplannen en bestek en het bezoeken van de relevante locatie(s) van Opdrachtnemer, verzoeken om informatie, interviewen van personeelsleden van Opdrachtnemer en/of van voor de uitvoering van deze Overeenkomst door Opdrachtnemer ingeschakelde hulppersonen, bestuderen van overeenkomsten, analyseren en vergelijken van de systemen, faciliteiten en procedures van Opdrachtnemer, en het maken van kopieën van de in redelijkheid gewenste documenten.
- 21.5 Opdrachtnemer zal alle medewerking aan een audit verlenen en er voor zorg dragen dat ook zijn personeelsleden en de voor de uitvoering van deze Overeenkomst door hem ingeschakelde hulppersonen de benodigde medewerking verlenen. De met deze medewerking gemoeide kosten komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hiertoe een offerte in gebaseerd op een realistische inschatting van haar inspanningen en conform de uurtarieven zoals overeengekomen in Bijlage 18 van het aanbestedingsdocument.
- 21.6 Het uitvoeren van een audit zal niet tot vertraging van de door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst te verrichten werkzaamheden mogen leiden. Indien dat onverhoopt toch het geval is, zullen Partijen in overleg treden.
- 21.7 Indien een audit leidt tot aanbevelingen van de ingeschakelde deskundige ten aanzien van wijzigingen in (een gedeelte van) de uitvoering door Opdrachtnemer van deze Overeenkomst, zal Opdrachtnemer binnen 30 dagen na oplevering van bedoelde aanbevelingen een actieplan opstellen en aan Opdrachtgever voorleggen om bedoelde aanbevelingen te implementeren. Na goedkeuring door Opdrachtgever van het door Opdrachtnemer opgestelde actieplan, zal Opdrachtnemer tot implementatie van de aanbevelingen overgaan. Dit artikellid geldt onverminderd artikel 21.8.
- 21.8 Indien uit de audit blijkt dat sprake is van een Gebrek zijn de artikelen 13 van deze Overeenkomst en 19 van de Voorwaarden van toepassing.

## **22. Bedrijfskritische Opdrachtnemer**

- 22.1 Opdrachtnemer wordt als bedrijfskritische Opdrachtnemer gekwalificeerd. Dit houdt in dat Opdrachtnemer een zodanig Product of Dienst levert dat bij uitval of andere storing in het leveringsproces van Opdrachtnemer naar het oordeel van Opdrachtgever het primaire proces waarmee deze levering verband houdt direct substantieel wordt verstoord dan wel tot stilstand komt.
- 22.2 Vervallen
- 22.3 Met betrekking tot bedrijfskritische Opdrachtnemers gelden de voorwaarden als genoemd in dit artikel.

- 22.4 Opdrachtnemer beschikt over een kwaliteitssysteem, zoals benoemd in Bijlage 16 - Programma van Eisen. Een beschrijving van dit systeem wordt voor aanvang van de overeengekomen dienstverlening ter goedkeuring aan Opdrachtgever aangeboden.
- 22.5 Op verzoek van Opdrachtgever vindt in een door haar te bepalen frequentie een bedrijfstest bij Opdrachtnemer en haar onderaannemer(s) plaats teneinde na te gaan of de bedrijfsorganisatie, systemen en logistieke processen van Opdrachtnemer en haar onderaannemer(s) dan wel voor zover die onder diens verantwoordelijkheid vallen volledig operationeel zijn, voldoen aan de goedgekeurde beschrijving(en) van het kwaliteitssysteem en of de bereikte Resultaten voldoen aan de eisen zoals neergelegd in de Overeenkomst. Voor zover uitwijkvoorzieningen van toepassing zijn bevat deze bedrijfstest ook een test van de uitwijkvoorzieningen binnen de gestelde eisen.
- 22.6 Opdrachtgever zal minimaal (1) één keer per jaar audits of inspecties (inclusief afhankelijkheids- en kwetsbaarheidsanalyse, hierna A&K-analyse) op alle locaties van Opdrachtnemer inclusief onderaannemers uitvoeren. De audits zullen tenminste (1) één maand voor de geplande audit datum schriftelijk aangekondigd worden. Hiertoe kan zij zonder toestemming van Opdrachtnemer Derden inschakelen die zij voor deze inspecties geschikt acht. Opdrachtnemer verleent toegang tot alle relevante locaties en stelt alle relevante stukken ter beschikking. De kosten van deze inspecties zijn voor rekening van Opdrachtgever. Wanneer tijdens een inspectie fouten zijn geconstateerd welke aanleiding vormen voor een herinspectie op een latere datum zijn de kosten van deze herinspectie voor rekening van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, indien de Opdrachtgever daartoe aanleiding ziet extra audits op grond van dit artikellid uit te voeren.
- 22.7 Indien en voor zover Opdrachtnemer niet voldoet aan dit artikel dan wel de met betrekking tot dit artikel in de Overeenkomst opgenomen eisen zijn de bepalingen met betrekking tot ontbinding/opzegging (art. 21 van de Voorwaarden) en Boete (art. 18 van de Voorwaarden) en artikel 19 van deze Overeenkomst) van overeenkomstige toepassing.

### **23. Beveiliging en privacy**

- 23.1 Opdrachtnemer richt haar procedures en werkwijzen zodanig in dat Opdrachtgever in staat is blijvend te voldoen aan het door haar vastgestelde (wettelijke) beveiligings- en privacyniveau. Dit is vastgelegd in de "Baseline Informatiebeveiliging IB-Groep." Dit document is toegevoegd aan het Aanbestedingsdocument en kan daarna op verzoek kosteloos toegezonden worden. Deze informatie mag slechts na voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever aan Derden ter beschikking worden gesteld.
- 23.2 Opdrachtnemer staat garant voor de correcte doorvertaling naar haar onderaannemer(s).
- 23.3 Uitgangspunt is tevens dat het beveiligings- en privacyniveau bij Opdrachtnemer en haar onderaannemers dusdanig is ingericht dat de beschikbaarheid, exclusiviteit, integriteit en controleerbaarheid van Opdrachtgevers hardware, software, infrastructuur en gegevens blijvend is gewaarborgd tijdens de door Opdrachtnemer en/of onderaannemers uitgevoerde activiteiten. Hierbij wordt steeds voldaan aan (wettelijke) eisen zoals geformuleerd bij of krachtens de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 23.4 Resultaten van een door Opdrachtgever uitgevoerde A&K-analyse en/of gewijzigde wet- en regelgeving kunnen leiden tot tussentijdse bijstellingen van de afspraken. Opdrachtgever en

–nemer treden als gevolg hiervan met elkaar in overleg over de wijze waarop blijvend kan worden voldaan aan het vereiste niveau.

- 23.5 Voor zover Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst voor Opdrachtgever persoonsgegevens als gedefinieerd in artikel 1 van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) verwerkt, wordt Opdrachtgever als verantwoordelijke en Opdrachtnemer als bewerker in de zin van de Wbp aangemerkt. In dat geval wordt een bewerkovereenkomst in de zin van artikel 14 lid 2 Wbp opgemaakt. Opdrachtnemer is niet gerechtigd om op enig moment de persoonsgegevens die hij voor Opdrachtgever verwerkt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van deze Overeenkomst en anders dan conform de bepalingen in de bewerkovereenkomst, een en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 23.6 Voor zover van toepassing, verleent Opdrachtnemer Opdrachtgever zijn volledige medewerking om (i) betrokkenen in de zin van artikel 1 onder f Wbp inzage in hun persoonsgegevens te laten krijgen, (ii) persoonsgegevens te laten verwijderen of te corrigeren, en/of (iii) Opdrachtgever aan te laten tonen dat persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn indien zij incorrect zijn of, indien Opdrachtgever het standpunt van betrokkene bestrijdt, vast te leggen dat betrokkene zijn persoonsgegevens als incorrect beschouwt.

## **24. Third party mededeling**

- 24.1 Opdrachtgever heeft het recht bij Opdrachtnemer en haar onderaannemer(s) om een Third party mededeling (TPM) te vragen welke afkomstig is van een met de branche bekende deskundige. Een TPM is in dit geval een goedkeurende verklaring, verstrekt door een onafhankelijke certificerende persoon of instantie, waaruit blijkt dat de processen van Opdrachtnemer, waaronder doch niet uitsluitend begrepen de processen die met het oog op kwaliteitsborging zijn vastgelegd, voldoen aan vooraf in de Overeenkomst – en eventueel in andere documenten – neergelegde criteria.
- 24.2 De aanbevelingen voortvloeiende uit de TPM en waarvan de Resultaten toewijsbaar zijn aan Opdrachtnemer en/of onderaannemers dienen door Opdrachtnemer en/of haar onderaannemers te worden uitgevoerd waarbij deze periodiek (in overleg te bepalen) over de voortgang aan Opdrachtgever rapporteert. De kosten van deze verklaring zijn voor rekening van Opdrachtgever tenzij in de TPM gebreken in de kwaliteitsborging worden gemeld die aan Opdrachtnemer en/of haar onderaannemer(s) zijn toe te rekenen. In dat geval zijn de kosten, bedoeld in dit artikellid voor Opdrachtnemer. Artikel 22.7 is van toepassing.

## **25. Onderzoek- en informatieverplichting**

- 25.1 Ter bepaling van het door Opdrachtgever met de beoogde gebruik, heeft Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van: (i) de doelstellingen in verband waarmee Opdrachtgever deze Overeenkomst aangaat; en (ii) de organisatie van Opdrachtgever voor zover van belang voor deze Overeenkomst. Opdrachtnemer heeft zich tevens een oordeel gevormd over de haalbaarheid van de terbeschikkingstelling van het Datacenter binnen de door Opdrachtgever daarvoor aangegeven kaders.

- 25.2 Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer, met het oog op het bepaalde in het vorige artikellid, van voldoende informatie voorzien. Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer op verzoek aanvullende informatie voor zover die bij hem beschikbaar is en in redelijkheid relevant moet worden geacht voor de uitvoering van deze Overeenkomst. Bij eventuele onduidelijkheid doet Opdrachtnemer tijdig navraag bij Opdrachtgever.
- 25.3 Partijen houden elkaar op de hoogte van al hetgeen dat van belang is of kan zijn voor de uitvoering van deze Overeenkomst, en verlenen elkaar gevraagd en ongevraagd die ondersteuning die noodzakelijk is voor een goede uitvoering van deze Overeenkomst.

## **26. Overmacht**

- 26.1 Een tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst die niet te wijten is aan de schuld van een Partij en evenmin krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk rechtsverkeer geldende opvatting voor haar rekening komt, levert overmacht op.
- 26.2 Van een geval van overmacht zal onder overlegging van de nodige bewijsstukken, schriftelijk aan de andere Partij mededeling worden gedaan.
- 26.3 Indien Opdrachtnemer ter zake van overmacht aanspraak kan maken op enig voordeel dat hij bij behoorlijke nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst niet zou hebben gehad, vergoedt Opdrachtnemer de door Opdrachtgever als gevolg van de tekortkoming geleden schade tot maximaal de waarde van het bedoelde voordeel. Het bepaalde in artikel 13 is daarbij van toepassing.
- 26.4 Een geval van overmacht ontslaat de in overmacht verkerende Partij niet van de verplichting om voor eigen rekening de gevolgen van de tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst zoveel mogelijk als redelijkerwijs van haar onder de gegeven omstandigheden kan worden verwacht, te voorkomen of te beperken.

## **27. Verzekering**

- 27.1 Opdrachtnemer heeft zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze verzekerd en houdt zich zodanig verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid en beroeps- dan wel bedrijfsaansprakelijkheid. Deze verzekering biedt tenminste de volgens het aanbestedingsdocument vereiste dekking.
- 27.2 Opdrachtnemer overlegt op verzoek onverwijld een gewaarmerkt afschrift van zijn verzekeringspolis danwel een bewijs van verzekering als bedoeld in artikel 48 van het Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten (BAO), aan Opdrachtgever. Tevens overlegt Opdrachtnemer op verzoek onverwijld bewijs van premiebetaling aan Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer, behoudens in het geval wettelijke verplichtingen daaraan in de weg staan, mededeling doet van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar.
- 27.3 Opdrachtnemer zegt een verzekering als bedoeld in het eerste artikellid voor de duur van deze Overeenkomst niet op zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Evenmin wijzigt Opdrachtnemer de voorwaarden en het verzekerd bedrag waaronder deze verzekering werd aangegaan uit eigen beweging ten nadele van Opdrachtgever.

## **28. Algemeen**

- 28.1 De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Opdrachtnemer, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden zijn niet van toepassing.
- 28.2 Mededelingen, waaronder begrepen toezeggingen of (nadere) afspraken, van de ene aan de andere Partij, die van belang zijn voor de uitvoering van deze Overeenkomst, binden Partijen alleen indien ze schriftelijk door een daartoe bevoegde persoon zijn gedaan of bevestigd.
- 28.3 Contactpersonen kunnen Partijen alleen vertegenwoordigen en binden voor zover het betreft de uitvoering van deze Overeenkomst. Tot wijziging van deze Overeenkomst zijn contactpersonen niet bevoegd.
- 28.4 Deze Overeenkomst kan slechts worden gewijzigd conform de wijzigingsprocedure zoals opgenomen in de SLA en door middel van een daaruit resulterend schriftelijk stuk dat na ondertekening door de in de aanhef van deze Overeenkomst genoemde vertegenwoordigers van Partijen, dan wel door een uitdrukkelijk door hen gemachtigde of door hun opvolger, als een Bijlage aan deze Overeenkomst zal worden toegevoegd.
- 28.5 Het nalaten door één van de Partijen om binnen een in deze Overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling daaruit te verlangen, tast het recht om daarvan alsnog nakoming te verlangen niet aan, tenzij de desbetreffende Partij schriftelijk uitdrukkelijk met de niet-nakoming heeft ingestemd.
- 28.6 Indien één of meer bepalingen van deze Overeenkomst nietig blijken te zijn of door de rechter vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze Overeenkomst zoveel mogelijk onverkort van kracht. Partijen voeren over de nietige bepalingen overleg teneinde zo mogelijk een vergelijkbare en rechtens toelaatbare vervangende regeling te treffen.

## **29. Toepasselijk recht en geschillen**

- 29.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing met uitdrukkelijke uitsluiting van regels van internationaal privaatrecht, waaronder het Weens Koop Overeenkomst Verdrag (het VN Verdrag inzake internationale koopovereenkomsten van roerende zaken van 1980), voor zover de werking hiervan door Partijen kan worden uitgesloten.
- 29.2 In geval van een geschil tussen Partijen terzake van deze Overeenkomst, zullen Partijen dit langs minnelijke weg en in overleg trachten op te lossen conform de procedures voor escalatie en geschiloplossing zoals opgenomen in de SLA. Indien Partijen, na het doorlopen van deze procedures voor escalatie en geschiloplossing, er niet in slagen tot een oplossing van het geschil te komen, zal het geschil -onverlet de mogelijkheid van hoger beroep of cassatie- bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Groningen, tenzij Partijen alsnog een andere vorm van geschilbeslechting overeenkomen.
- 29.3 Het bepaalde in het vorige artikellid laat onverlet het recht van elk der Partijen om in spoedeisende gevallen een voorlopige voorziening te vragen bij de daartoe bevoegde rechter te Den Haag.

29.4 Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

29.5 Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen Diensten.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Den Haag, datum.....

plaats, datum., ..

(naam Opdrachtnemer)

(naam ondertekenaar)

(functie en naam ondertekenaar)

## **Bijlage 1: SERVICE LEVEL AGREEMENT**

### **Uitwerking Service Level Agreement m.b.t. de gevraagde Datacenter**

Deze bijlage betreft de Uitwerking Service Level Agreement m.b.t. het gevraagde Datacenter.

In deze bijlage zijn de minimale service levels opgenomen aan welke het gevraagde Datacenter moet voldoen. Daar waar naar mening van de Leverancier service levels ontbreken, verwacht de Opdrachtgever dat de Leverancier conform markt best-practices met een voorstel voor aanvulling komt.

De definitieve afspraken zullen worden uitgewerkt in een separaat Service level Agreement met bijbehorende procedures en afspraken (Dossier Afspraken en Procedures). Dit Dossier Afspraken en Procedures (DAP) maakt integraal deel uit van dit Service level Agreement.

Deze bijlage bestaat uit de volgende onderdelen:

- Service level afspraken
- Toegangsprocedures
- Sturing en overleg
- Escalatieprocedure
- Rapportages

### **Service level afspraken**

#### **1. Incident Management**

- 1.1. Incident Management is het proces van registratie, classificatie en oplossen van incidenten en de daaropvolgende monitoring en rapportage over de voortgang van het Incident oplossing.
- 1.2. Het service window voor Incident Management conform bovenstaande definitie is 7\*24
- 1.3. De herstelwerkzaamheden zullen in beginsel buiten de bij Opdrachtgever gebruikelijke werkuren worden uitgevoerd.
- 1.4. De leverancier meldt alle incidenten binnen 5 minuten aan het centrale aanmeld punt voor incidenten (de servicedesk) van de Opdrachtgever middels de daarvoor geldende procedures. De Leverancier zal de Opdrachtgever minimaal de aard van het incident, de door haar ingeschatte prioriteit (zie tabel), de door haar ingeschatte impact op de continuïteit, de naam van een contactpersoon bij de leverancier inclusief zijn contactgegevens doorgeven.
- 1.5. Indien de Leverancier een incident detecteert, zal de Leverancier tests uitvoeren om de oorzaak te achterhalen en de ernst van het incident.
- 1.6. Gepland onderhoud vindt uitsluitend plaats na melding aan, en goedkeuring door, de Opdrachtgever
- 1.7. Security Incidenten worden binnen 5minuten na constatering onder specifieke vermelding van aard en impact conform de specifiek voor security incidenten afgesproken procedures doorgegeven aan het aan de Opdrachtgever
- 1.8. Oplostijden evenals communicatie zijn ingedeeld in de volgende niveaus op basis van prioriteit:

Prioriteit	Criteria	Communicatie
1	<p>Ernstige impact: Een uitval die voor de Opdrachtgever ernstige gevolgen kan hebben voor de dienstverlening en niet kan worden omzeild.</p> <p>Het Prioriteit 1 Incident kent een of meer van de volgende eigenschappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een volledig verlies van een serviceonderdeel of de dienstverlening wordt beëindigd.</li> <li>• Geen tussentijdse herstel mogelijk of tussentijds herstel is onaanvaardbaar voor de Opdrachtgever.</li> </ul> <p>Reactie tijd (eerste contact): binnen 10 minuten Oplostijd: binnen 2 uur.</p>	1e update: 30 min. Daarna elke 30 minuten.
2	<p>Grote impact: Een uitval die voor de Opdrachtgever grote gevolgen kan hebben op een deel van de dienstverlening en die niet kan worden omzeild.</p> <p>Het Prioriteit 2 Incident kent een of meer van de volgende eigenschappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een Serviceonderdeel werkt niet goed resulterend in een gedeeltelijk verlies of afbraak van de functionaliteit die het biedt. De dienstverlening wordt niet beëindigd.</li> <li>• Een Service onderdeel loopt gevaar te worden onderbroken, door het verlies van redundantie (alleen van toepassing op platforms, die redundant zijn ontworpen bv. clusters, raid etc.).</li> <li>• Geen tussentijds herstel mogelijk of tussentijds herstel is onaanvaardbaar voor de klant.</li> </ul> <p>Reactie tijd (eerste contact): binnen 10 minuten Oplostijd: binnen 12 uur</p>	1e update: 30 min. Daarna om de 4 uur
3	<p>Kleine impact: Een incident dat de Opdrachtgever beschouwt als een kleine impact op de dienstverlening.</p> <p>Het Prioriteit 3 Incident kan een of meer van de volgende eigenschappen hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een Service Component werkt niet goed meer en resulteert in een geringe aantasting van service Diensten of functionaliteit.</li> <li>• Een gebruiker of hardware component wordt beïnvloed.</li> </ul> <p>Reactie tijd (eerste contact): binnen 20 minuten Oplostijd: binnen 24 uur</p>	1e update: 60 min. Daarna elke 12 uur
4	<p>Geen waarneembare gevolgen: Incidenten hebben geen waarneembare impact op de dienstverlening.</p> <p>Het Prioriteit 4 Incident kan een of meer van de volgende eigenschappen hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Louter ter informatie, het signalering van een mogelijke uitval.</li> <li>• Geplande uitval of aanvragen.</li> </ul> <p>Reactie tijd (eerste contact): volgende werkdag Oplostijd: binnen 72 uur</p>	

- 1.5. Na het oplossen van incidenten zal de Leverancier contact opnemen met de Opdrachtgever om te informeren dat er een incident is geweest en deze is opgelost. Dit wordt beschouwd als het einde van het incident, tenzij de Opdrachtgever aangeeft dat de leverancier het incident nog niet heeft opgelost.
- 1.6. Opdrachtnemer zal tijdens het oplossen van incidenten er bij de uitvoering voor zorg dragen dat de werkzaamheden geen verdere belemmering vormen voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Indien toch op enigerlei wijze belemmering in de bedrijfsvoering kan worden veroorzaakt tijdens het oplossen van incidenten, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte voordat hij met zijn herstelwerkzaamheden begint.

## 2. Problem Management

- 2.1. Problem Management is het proces van het definiëren van structurele knelpunten met als doel het oplossen van dergelijke problemen en het in de toekomst voorkomen van incidenten.
- 2.2. Een Problem Manager zal worden toegewezen aan het probleem als probleem eigenaar.
- 2.3. De Leverancier zal redelijke inspanningen leveren om het probleem tijdig op te lossen. De oplossing zal worden geïmplementeerd middels het Change Management proces.
- 2.4. Van ieder probleem wordt een onderzoek verricht naar de oorzaak. De bevindingen inclusief een plan ter voorkoming van herhaling in de toekomst wordt gerapporteerd aan de Opdrachtgever.
- 2.5. Ieder prioriteit 1 incident zal na continuïteitsherstel als Problem via het Problem Management proces worden opgepakt

## 3. Change Management

- 3.1. Change Management is het proces van registreren en het doorvoeren van veranderingen in de Diensten, de Overeenkomst, het Service Level Agreement en het Dossier Afspraken en Procedures.
- 3.2. Het Change Management proces wordt van toepassing op de datum waarop de dienstverlening van start gaat.
- 3.3. Request for changes (RFC) kunnen worden geïnitieerd door de Leverancier of door de Opdrachtgever.
- 3.4. Changes mogen slechts worden uitgevoerd na goedkeuring van de RFC door de Opdrachtgever, voorafgaande aan de uitvoering
- 3.5. Changes zullen worden uitgevoerd binnen 2 werkdagen nadat de RFC is goedgekeurd door de Opdrachtgever.
- 3.6. De uitvoerende werkzaamheden zullen in beginsel buiten de bij Opdrachtgever gebruikelijke werkuren plaatsvinden.
- 3.7. In gevallen waarin de leverancier een Emergency Change wil doorvoeren, wordt de Opdrachtgever op de hoogte gebracht van het voornemen deze uit te voeren. De leverancier en de Opdrachtgever doen hierbij samen een inschatting van de impact (bijv. downtime). De Leverancier moet expliciet toestemming geven voor uitvoering conform de daarvoor geldende procedures. De leverancier en de Opdrachtgever samen bepalen wanneer de Emergency change zal worden uitgevoerd.
- 3.8. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, zonder opgaaf van reden de RFC te weigeren. In dat geval zal de leverancier de consequenties / impact van het niet doorvoeren schriftelijk doorgeven aan de Opdrachtgever.

## 4. Beschikbaarheid

De beschikbaarheidseisen zoals gedefinieerd in Tier III (uptime institute) zijn hierin leidend:

- 4.1. Datacenter availability window: 7 \* 24 uur
- 4.2. Monitoring data center faciliteiten: 7 x 24 uur
- 4.3. Datacenter beschikbaarheid: Conform Tier III (99,982%)
- 4.4. Mean Time Between Failures (Service window in uren): Conform Tier III
- 4.5. Mean Time To Repair (Service window in uren): Conform Tier III
- 4.6. Maximale uitvaltijd /RTO: Conform Tier III, De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, zonder opgaaf van reden de RFC te weigeren. In dat geval zal de leverancier de

consequenties / impact van het niet doorvoeren schriftelijk doorgeven aan de Opdrachtgever.

### **Berekening beschikbaarheid van Power**

$$availability = 100\% * \frac{1 - \sum_{i=1}^N EC(i) * DT(i)}{MP * TC}$$

EC (i)	Geleverd vermogen wordt gedefinieerd door het aantal redundante WCD's dat wordt beïnvloed door uitval DT (i)
DT (i)	Downtime is gedefinieerd als de totale duur in minuten van een prio-1 Incident S1 (i).
TC	Totale capaciteit wordt gedefinieerd als het gemiddelde aantal redundante WCD's die geïnstalleerd zijn tijdens de meetperiode
S1 (i)	Een prio-1 incident wordt gedefinieerd als sprake is van verlies van spanning op zowel de A-en B-stroom voeding gemeten op de hele corridor
MP	meetperiode wordt gedefinieerd als het totale aantal minuten bij een gemiddelde kalender maand $365 * 24 * 60/12 = 43800$
N	Het totale aantal van prio-1 incidenten tijdens de meetperiode.

### **Berekening beschikbaarheid van Climate Control**

$$availability = 100\% * \frac{1 - \sum_{i=1}^N EC(i) * DT(i)}{MP * TC}$$

EC (i)	Bewerkstelligd capaciteit wordt gedefinieerd als de capaciteit in KW beïnvloed door uitval DT (i)
DT (i)	Downtime is gedefinieerd als de totale duur in minuten van een prio-1 Incident S1 (i).
TC	Totale capaciteit wordt gedefinieerd als de gemiddelde koelcapaciteit in kW geïnstalleerd tijdens de meetperiode
S1 (i)	Een prio-1 incident wordt gedefinieerd als een volledig verlies of aantasting van de Climate Control, die resulteert in een temperatuur of luchtvochtigheid buiten de gedefinieerde bereiken.
MP	meetperiode wordt gedefinieerd als het totale aantal minuten bij een gemiddelde kalender maand $365 * 24 * 60/12 = 43800$
N	Het totale aantal van prio-1 incidenten tijdens de meetperiode.

### **Flexibiliteit in afname:**

- Flexibiliteit per Rackpositie: ODC-Noord verwacht dat de leverancier het mogelijk maakt dat binnen 3 maanden op- en afgeschakeld kan worden per Rackpositie tussen categorie-racks.
- Flexibiliteit in in capaciteitsbehoefte: ODC Noord verwacht dat de inschrijver zelfstandig actie onderneemt om aan de capaciteitsbehoefte conform de gegarandeerde afname kan voldoen. Daarnaast dient de inschrijver binnen 3 maanden na aankondiging door ODC-Noord van een voorbereiding in capaciteitsbehoefte, hoger dan het gegarandeerd volume, ODC de Dienst daadwerkelijk kan afnemen. Om deze flexibiliteitsvraag te faciliteren zal ODC-Noord een Forecast proces implementeren waarbij de resultaten in het tactisch overleg zullen worden besproken.

## Sturing en overleg

De Diensten met betrekking tot het Datacenter worden geborgd in een gedegen relatie structuur.

De essentie van regie binnen het de Opdrachtgever is het:

- definiëren van de business behoefte;
- binnen de kaders van IT strategie en architectuur vertalen van de klantvraag naar een eenduidig, modulair opgebouwd dienstenportfolio;
- binnen de kaders van een sourcing strategie laten produceren van die services door interne en of externe leveranciers;
- toezien op de performance van de Leverancier en het zeker stellen dat geleverd wordt wat het de Opdrachtgever gevraagd heeft tegen het juiste kostenniveau.

De essentie van regie binnen de organisatie van Leverancier is het:

- leveren van de afgesproken diensten ten behoeve van het de Opdrachtgever behoefte;
- binnen de kaders van de eigen services het leveren van een eenduidig, modulair opgebouwd dienstenportfolio;
- op verzoek van het de Opdrachtgever, het adviseren aangaande mogelijke verbetervoorstellen, zowel technisch als financieel.
- toezien op de performance van de geleverde diensten en het zeker stellen dat geleverd wordt wat het de Opdrachtgever gevraagd heeft tegen het juiste kostenniveau.

Het de Opdrachtgever en Leverancier zijn samen verantwoordelijk voor de besturing van hun relatie.

Deze besturing geschiedt op basis van gegevens over de huidige stand van zaken, het verleden en verwachtingen voor de toekomst. Inzicht in kosten en resultaten zijn hierbij onontbeerlijk, evenals het op periodieke basis voeren van overleg.

Leverancier participeert daartoe in voor de dienstverlening noodzakelijke overleggen op de volgende niveaus:

- strategisch overleg; circa 2 maal per jaar
- tactisch overleg; circa 1 \* per maand of zo vaak als noodzakelijk wordt geacht
- operationeel overleg; circa 1 \* per 2 weken of zo vaak als operationeel noodzakelijk

Het betreft formele vormen van overleg welke qua doelstelling, deelnemers, agenda en vast te leggen afspraken worden gedefinieerd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Deze overleggen vormen onderdeel van de uitvoering van de opdracht door Leverancier. Hier worden geen additionele kosten voor berekend.

## Escalatieprocedure

In het geval van geschil tussen de Opdrachtgever en de Leverancier gelden de volgende afspraken:

- Het de Opdrachtgever en de Leverancier richten zich op het oplossen van het geschil op een zo laag mogelijk niveau binnen de escalatiehiërarchie. Escalatie van het geschil wordt uitsluitend toegepast, wanneer het geschil binnen de gemaakte afspraken niet tijdig of niet naar tevredenheid is opgelost.
- Het geschil en relevante informatie worden schriftelijk vastgelegd.
- Indien de escalatie op een bepaald niveau niet tot oplossing van het geschil leidt, wordt het volgens onderstaande escalatietabel op een hoger niveau gebracht:

Escalatieniveau	De Opdrachtgever	Leverancier
1. Operationeel	< nog nader in te vullen >	Operationeel manager
2. Operationeel	< nog nader in te vullen >	Datacenter Manager
3. Tactisch	< nog nader in te vullen >	Client executive
4. Strategisch	< nog nader in te vullen >	Directieniveau

- Indien het geschil niet binnen 10 Werkdagen tot op het hoogste escalatie niveau tussen het de Opdrachtgever en de Leverancier wordt opgelost, geldt artikel 29 van de Overeenkomst.

## Rapportages

### 1. Rapportages

- 4.1. De Opdrachtgever ontvangt maandelijks een rapportage zoals overeengekomen in het Dossier Afspraken en procedures, binnen 5 werkdagen na de verslagperiode.
- 4.2. De Leverancier zal real-time in zicht geven in het actuele, maximale en minimale, stroom verbruik (kW) op een individuele automatische voeding, power-feed paar, rack, klant, technische module en site-niveau.

### Inhoud reguliere rapportage:

De Opdrachtgever verwacht van Leverancier minimaal maandelijks dienstverleningsrapportages. De elementen waarop wordt gerapporteerd wordt beschreven in een op te stellen Dossier Afspraken en Procedures. Minimaal bestaat de rapportage uit de volgende categorieën:

- Service rapportage
- Rapportage m.b.t. verbruik
- Financiële rapportage

### De minimale eisen ten aanzien van rapportage per categorie

#### Service Rapportage:

Service rapportage heeft betrekking op de geleverde service als gedefinieerd in dit document en dient derhalve aan te sluiten op de gevraagde dienstverlening en service levels.

Deze service rapportage bevat minimaal:

- Incidenten rapportage: per prioriteit categorie aantallen, aard en oplostijden versus de norm met verklaring van afwijkingen inclusief trendanalyse en proactieve verbeterplannen
- Separate rapportage op Security incidenten
- Problem rapportage aantallen, aard en periode waarin problems open staan, incl. per open probleem de oorzaak (Root Cause Analyses) en verbeterplan ter voorkoming van herhaling in de toekomst
- Beschikbaarheidsrapportage versus de norm, met verklaring van afwijkingen;

- Change rapportage inclusief aantal en aard en de mogelijke incidenten als gevolg van de change;
- Rapportage m.b.t. verleende toegang, per persoon.
- Omgevingsfactoren:
  - Temperatuur: Piek en gemiddelde waardes versus de norm (programma van eisen)
  - Luchtvochtigheid: Piek en gemiddelde waardes versus de norm (programma van eisen)
- Audit / Compliance rapportage

#### Rapportage m.b.t. verbruik:

Rapportage m.b.t. verbruik heeft betrekking op de kwaliteit en kwantiteit van de afgenomen services. Deze rapportage dient derhalve aan te sluiten op het in het programma van eisen en in het programma van wensen gestelde voorwaarden aan de dienstverlening.

Deze rapportage bevat minimaal:

- Vierkante meters in gebruik;
- Aansluitwaarde totaal en per corridor;
- Netto Energieverbruik in kWh: cumulatief, piek, gemiddeld, totaal en per Corridor;
- Gerealiseerde waardes ten aanzien van EUE: cumulatief, piek, gemiddeld, totaal;
- Klimaatgegevens (omgevingsfactoren als temperatuur, relatieve luchtvochtigheid), piek en gemiddeld;

#### Financiële rapportage:

Rapportage m.b.t. de facturatie verbruik heeft betrekking op de financiële afhandeling van de afgenomen services. Deze rapportage dient derhalve aan te sluiten op het in het programma van eisen en in het programma van wensen gestelde voorwaarden aan de dienstverlening.

Deze rapportage bevat minimaal:

- De financiële vertaling van vierkante meters in gebruik (P\*Q);
- De financiële vertaling van het Netto Energieverbruik in kWh (P\*Q) : cumulatief, piek, gemiddeld, totaal en per corridor;
- Overzicht van de aanvullende kosten (met opdrachtnummer, detaillering)

**Bijlage 2: EISEN EXITPLAN**

Het Exitplan zal ten minste de volgende onderwerpen bevatten:

- De activiteiten die volgens Opdrachtnemer in het kader van de Exit moeten worden uitgevoerd door Opdrachtnemer, Opdrachtgever en de opvolgende leverancier, zodanig dat de dienstverlening kan worden voortgezet en de continuïteit hiervan gewaarborgd blijft. Opdrachtnemer stelt hiertoe een matrix op waarin de verschillende activiteiten op afgebakende wijze aan een van de drie genoemde partijen worden toebedeeld. Uitgangspunt ten aanzien van de verdeling van activiteiten is dat Opdrachtnemer zichzelf in ieder geval de activiteiten toebedeeld die op grond van marktgebruik normaliter door de vertrekkend leverancier worden uitgevoerd. Daartoe behoren in ieder geval de activiteiten die binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen. Voor zover ze daarbuiten liggen, wordt ook van Opdrachtnemer verlangd deze in kaart te brengen.
- Het tijdschema met mijlpalen op basis waarvan de Exit zal worden uitgevoerd.
- Een omschrijving van de project-, uitvoerings- en besturingsorganisatie van elk der Partijen die de Exit realiseren.
- Een overzicht van eventueel over te dragen apparatuur en programmatuur.
- Een overzicht van contracten met derden die door Opdrachtnemer gebruikt worden voor het leveren van de Diensten. De lijst geeft aan welke contracten overdraagbaar zijn aan Opdrachtgever of een opvolgend leverancier. Zodra het overzicht beschikbaar is, zullen Partijen in overleg treden om samen vast te stellen welke contracten zullen worden overgedragen en welke zullen worden stopgezet.
- De prijs voor het uitvoeren van de Exit volgens het beschreven plan en in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst.