

## **BIJZONDERE BEPALINGEN OVERIGE DIENSTEN**

### **1. Toepasselijkheid**

1.1 De Overeenkomst bestaat uit de Algemene Voorwaarden aangevuld met één of meer Bijzondere bepalingen per product of dienst. De in de onderhavige module vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Voorwaarden van toepassing indien leverancier diensten op het gebied van informatie- en communicatietechnologie verricht, zoals - maar niet daartoe beperkt – het beheer van ICT-systemen en aanverwante diensten.

1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van Algemene Voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

### **2. Dienstverlening**

2.1 Leverancier zal de schriftelijk tussen partijen overeengekomen diensten aan Opdrachtgever verlenen.

2.2 Indien de dienstverlening van leverancier het beheer van één of meer in de overeenkomst benoemde ICT-systemen tot voorwerp heeft en de inhoud en de omvang van het beheer daarbij naar uitsluitend oordeel van leverancier niet of niet voldoende is bepaald, zal leverancier ter uitvoering van de overeenkomst een beheerplan opstellen en dit beheerplan binnen een redelijke termijn aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Het beheerplan vermeldt de onderwerpen van het beheer en de wijze waarop de diverse vormen van beheer uitgevoerd kunnen worden. In het beheerplan kunnen, zulks ter bepaling van de leverancier, onder meer aan de orde komen:

- een plan voor het preventief, correctief en vernieuwend onderhoud van ICT-systemen;
- een plan voor de afhandeling van storingen en klachten en de rapportage daaromtrent;
- een beveiligingsplan;
- een plan voor de ondersteuning van de gebruikers van de ICT-systemen;
- een plan voor de aansluiting van nieuwe gebruikers op de ICT-systemen;
- een plan voor de opleiding van de gebruikers van de ICT-systemen;
- een plan voor het beheer en gebruik van identificatiemiddelen (wachtwoorden e.d.);
- een plan voor licentie- en contractsbeheer;
- een plan voor de beheerorganisatie en de administratieve en financiële aspecten van het gebruik van ICT-systemen.

Partijen zullen na voltooiing van het plan in goed overleg treden over de vraag welke van de door leverancier voorgestelde beheerwerkzaamheden zullen worden uitgevoerd en de wijze en de voorwaarden van de uitvoering van deze werkzaamheden.

2.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier.

2.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

2.5 Door leverancier in te zetten personen zullen beschikken over de met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen kwalificaties.

2.6 Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door Opdrachtgever aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en voor rekening en risico van Opdrachtgever aangeleverd. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan leverancier ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en

instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van leverancier.

2.7 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de dienstverlening van leverancier uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier. Planningen en overige inschattingen van leverancier zijn hierop gebaseerd.

2.8 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden of indien de methode van werken van leverancier voorziet in een fasegewijze aanpak, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

2.9 Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever ondersteuning aan gebruikers omvat, dan kan leverancier voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt en zal leverancier deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Leverancier kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.

2.10 Tenzij anders overeengekomen, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan.

2.11 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is Opdrachtgever gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen in de gevallen genoemd in de overeenkomst. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen of de bijstand van de ingeroepen deskundigen effectief is.

### **3. Uitvoering dienstverlening**

3.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

3.2 Alle door leverancier bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van leverancier, ook indien Opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door leverancier.

3.3 Indien Opdrachtgever in verband met de dienstverlening van leverancier programmatuur, hardware of andere bedrijfsmiddelen aan leverancier ter beschikking stelt, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze bedrijfsmiddelen die leverancier nodig kan hebben.

### **4. Service Level Management**

4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal leverancier steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing lating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud of service alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende

de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

## **5. Rapportage**

5.1 Leverancier zal Opdrachtgever op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek inlichtingen verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon. Opdrachtgever zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor de leverancier van belang zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van Opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van Opdrachtgever en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.

5.2 Indien een door leverancier ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door Opdrachtgever zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de overeenkomst tussen partijen. Opdrachtgever staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waaraan ook personen van leverancier deel uitmaken, gerechtigd zijn voor Opdrachtgever bindende besluiten te nemen.

5.3 Mede in verband met de continuïteit zal Opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van Opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van Opdrachtgever.

## **6. Duur**

6.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

## **7. Betaling**

7.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Leverancier kan steeds vooruitbetaling verlangen.

7.2 Tenzij anders overeengekomen, zijn bedragen verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst.