



INKOOPVOORWAARDEN PGGM

November 2018

Inhoudsopgave

Afdeling A Algemene bepalingen.....	3	Artikel 29.	Inwerkingtreding en opzegtermijn Overeenkomst.....	10
<i>Algemeen</i>	3	Artikel 30.	Tussentijdse beëindiging	10
Definities	3	Artikel 31.	Gevolgen beëindiging	10
Artikel 1. Toepasselijkheid	4	Artikel 32.	Overige bepalingen	11
Artikel 2. Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst	4	Artikel 33.	Geschillen	11
<i>Uitvoering van de Overeenkomst</i>	4	Artikel 34.	Toepasselijk recht.....	11
Artikel 3. Algemene verplichtingen.....	4	<i>Verrichten van Diensten</i>	11	
Artikel 4. (Tijdstip van) Levering	5	Artikel 35.	Inzet personeel.....	11
Artikel 5. Keuring en acceptatie	5	Afdeling B Automatiseringsdiensten, hardware en Materialen....	13	
Artikel 6. Risico- en eigendomsovergang	5	Artikel 36.	Garanties	13
Artikel 7. Beantwoording aan de Overeenkomst en het beoogde gebruik.....	5	Artikel 37.	Licenties op de Standaardprogrammatuur.....	13
Artikel 8. Kwaliteit van dienstverlening	5	Artikel 38.	Wijzigingen van en/of toevoegingen aan de Programmatuur	13
Artikel 9. Garanties	6	Artikel 39.	Overdracht van intellectuele eigendomsrechten bij Maatwerkprogrammatuur.....	13
Artikel 10. Belastingen	6	Artikel 40.	Schending van intellectuele eigendomsrechten (Maatwerk- en Standaardprogrammatuur).....	14
Artikel 11. Wijzigingen	6	Artikel 41.	Escrow-overeenkomst.....	14
Artikel 12. Evaluatie	6	Artikel 42.	Onderhoud	14
Artikel 13. Overdracht van rechten en verplichtingen	6	Artikel 43.	Ondersteuning (op afstand)	14
Artikel 14. Inschakelen van Derden	7	Artikel 44.	Prioriteitsniveaus Gebreken	15
Artikel 15. Belangenconflicten	7	Artikel 45.	Melding en opheffing van Gebreken	15
Artikel 16. Instructierecht	7	Artikel 46.	Onderhoud op afstand	15
Artikel 17. Informatieverstrekking	7	Afdeling C Online- en Clouddiensten.....	16	
<i>Financiële bepalingen</i>	7	Artikel 47.	Levering van Online Diensten	16
Artikel 18. Prijs en prijssherziening	7	Artikel 48.	Beheer, onderhoud en ondersteuning	16
Artikel 19. Facturering en betaling.....	8	Artikel 49.	Service Levels	16
Artikel 20. Tekortkoming	8	Artikel 50.	Service Credits.....	16
Artikel 21. Overmacht.....	8	Artikel 51.	Intellectuele eigendomsrechten.....	16
Artikel 22. Aansprakelijkheid en vrijwaring.....	8	BIJLAGEN	17	
Artikel 23. Verzekering.....	8	Bijlage A	: Integriteit en betrouwbaarheid, screeningprocedure PGGM	17
Artikel 24. Boete	8	Bijlage B	: Gedragscode PGGM	17
Artikel 25. Informatiebeveiliging van data	9	Bijlage C	: Integriteitverklaring.....	17
Artikel 26. Geheimhouding	9	Bijlage D	: Informatiebeveiligingsregels PGGM	17
Artikel 27. Privacy	9	Bijlage E	: Richtlijn Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	17
Artikel 28. Intellectuele- en industriële eigendomsrechten	9			
<i>Inwerkingtreding en einde overeenkomst</i>	10			

PGGM inkoopvoorwaarden

Afdeling A Algemene bepalingen Algemeen

Definities

In deze inkoopvoorwaarden worden de hierna gebruikte begrippen en uitdrukkingen als volgt gedefinieerd:

Apparatuur:

Computer-, telecommunicatie- en randapparatuur, tezamen met eventuele bijbehorende systeemprogrammatuur, datacommunicatie-apparatuur en -programmatuur, al dan niet samengesteld in de vorm van een netwerk, alsmede uitbreidingen en aanvullingen op dit alles, zoals, doch niet beperkt tot, geheugenproducten, co-processoren, firmware, microware, harddisk-drives, uitbreidingskaarten/adapters, informatiedragers, toetsenborden, beeldbuizen, muizen, sheetfeeders, printers, printerkappen, (aansluit)kabels/connectoren, alle voorzieningen voor communicatiedoeleinden, enz.

Broncode:

De (voor de mens) leesbare vorm waarin de Programmatuur, of een relevant gedeelte daarvan, is geschreven en ontworpen, inclusief alle voorbereidende Materialen die Leverancier ter beschikking mocht hebben of die hem ter beschikking zijn gesteld door Opdrachtgever of Derden, zoals, maar niet beperkt tot, algoritmes, architectuur- en ontwikkeldocumentatie, datamodellen, prototypes, relevante documentatie met betrekking tot geanalyseerde of gewenste werkprocessen of de organisatie van Opdrachtgever, functionele en technische ontwerpen, toolkits en/of gebruikte ontwikkelprogrammatuur, interface- en interoperability-informatie, enz.; alles voor zover Leverancier erbij betrokken is geweest of had moeten zijn.

Cliënten:

Cliënten van Opdrachtgever.

Derden:

Conform het bepaalde in artikel 14 door Leverancier ingeschakelde(n) derde(n) en/of onderaannemers, al dan niet via (tijdelijke) inhuur.

Diensten:

Werkzaamheden van Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever, die uit iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitvoeren van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.

Goederen:

Alle zaken en alle vermogensrechten in de zin van art. 3:1 Burgerlijk Wetboek, waaronder (Hulp)Materialen en/of Specificaties.

Hulpmaterialen:

Alle voertuigen, uitrustingsstukken, kranen, steigerwerk en onderdelen daarvan, gereedschappen, verbruiksartikelen en dergelijke, die Leverancier gebruikt bij de uitvoering van de Overeenkomst, doch uitgezonderd de zaken die verwerkt dienen te worden in de tot stand te brengen stoffelijke objecten.

Inkoopvoorwaarden:

De onderhavige inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever.

Leverancier:

De wederpartij van Opdrachtgever.

Levering(en):

Het leveren van Goederen en/of het verrichten van één of meer (Online) Diensten uit hoofde van de Overeenkomst, het één of meer Goederen in bezit stellen van respectievelijk in de macht brengen van Opdrachtgever en de eventuele installatie/montage van Goederen.

Loonheffingen:

Loonbelasting en premies volksverzekeringen, premies werknemersverzekeringen en inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet.

Maatwerkprogrammatuur:

Programmatuur die door Leverancier specifiek ontworpen of ontwikkeld is of wordt voor of in opdracht van Opdrachtgever.

Materialen:

Zaken zoals grondstoffen, hulpstoffen, gereedschappen, tekeningen, specificaties zijdens Leverancier en software, die worden verwerkt in de tot stand te brengen stoffelijke objecten, ofwel worden gebruikt bij de uitvoering van de Overeenkomst als mede reservedelen, gebruiksaanwijzingen en instructieboeken, met uitzondering van de te gebruiken Hulpmaterialen.

Online Diensten:

Online Diensten van Leverancier waarbij op afstand via een netwerk door Opdrachtgever en door Opdrachtgever aan te wijzen derden eindgebruikers toegang wordt verkregen tot en gebruik wordt gemaakt van gegevens, software en hardware het een en ander zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst.

Opdrachtgever:

PGGM N.V., handelend voor zichzelf en/of één of meerdere van haar dochtermaatschappijen.

Overeenkomst(en):

Al hetgeen tussen Partijen is overeengekomen (inclusief daarbij behorende bijlagen).

Partij(en):

Opdrachtgever en/of Leverancier (gezamenlijk).

Programmatuur:

Alle computerprogrammatuur (zowel Standaardprogrammatuur als Maatwerkprogrammatuur) in huidige, nieuwe of verbeterde versie die ter uitvoering van een opdracht door Leverancier aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld, inclusief systeem- of besturingsprogrammatuur (operating-systems), compilers (ontwikkelhulpmiddelen), utilities en toepassingsprogrammatuur, alsmede alle computerprogrammatuur welke door Leverancier aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld c.q. voor Opdrachtgever ontwikkeld wordt als onderdeel van of tezamen met Apparatuur bij Opdrachtgever.

Service Levels:

De karakteristieken en het niveau van dienstverlening met betrekking tot de individuele diensten die onderdeel uitmaken van de (Online) Diensten, een en ander zoals verder uiteengezet in de Service Level Agreement.

Service Level Agreement:

De van toepassing zijnde Service Level Agreement.

Specificaties:

De eisen en wensen van Opdrachtgever ten aanzien van en/of nadere omschrijving en/of beschrijving van Goederen en/of (Online) Diensten, welke mondeling of schriftelijk zijn verstrekt, welke worden vermeld of naar welke wordt verwezen in de Overeenkomst(en). Bij gebreke daarvan geldt als omschrijving

hetgeen tussen Partijen, of bij gebreke daarvan, hetgeen in de branche algemeen gebruikelijk is.

Standaardprogrammatuur:

Programmatuur die door Leverancier niet specifiek ontworpen of ontwikkeld is voor Opdrachtgever.

Toezichthouder:

De Nederlandsche Bank N.V., de Stichting Autoriteit Financiële Markten, de Autoriteit Persoonsgegevens en/of een daarmee vergelijkbare buitenlandse autoriteit.

Uitbesteden en Uitbesteding:

Het inschakelen van een Derde bij de uitvoering van een opdracht, (Online) Diensten en/of Leveringen.

Uitbestedingsregels:

Artikel 34 van de Pensioenwet en de daarop gebaseerde lagere regelgeving, waaronder artikel 13 en volgende van het Besluit uitvoering Pensioenwet, en de Wet verplichte beroepspensioenregeling, evenals beleidsregels in de zin van de Algemene wet bestuursrecht die daarop betrekking hebben.

Verwerkersovereenkomst:

De in artikel 27 nader omschreven (sub)verwerkersovereenkomst zoals die in voorkomend geval zal gelden tussen Leverancier en Opdrachtgever.

Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1. De Inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle (rechts)handelingen, aanvragen, offertes, aanbiedingen, opdrachten, inkooporders, opdrachtbevestigingen, Overeenkomsten en Levering(en) door Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever.
- 1.2. Afwijkingen en/of aanvullingen op de Inkoopvoorwaarden en/of de Overeenkomst zijn alleen mogelijk wanneer deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 1.3. Indien enige bepaling uit de Inkoopvoorwaarden en/of Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt heeft dat geen gevolgen voor de overige daarin opgenomen bepalingen. Partijen zullen in dat geval trachten een bepaling te formuleren die recht doet aan het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling.
- 1.4. Voor zover de Inkoopvoorwaarden en/of Overeenkomst een leemte bevat en/of Partijen over een bepaald onderwerp niets hebben geregeld geldt het bepaalde in de wet. Algemene inkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden van Leverancier, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden, waaronder op Leverancier toepasselijke branche-voorwaarden, zijn niet van toepassing en worden door Opdrachtgever expliciet van de hand gewezen.
- 1.5. Waar in de Inkoopvoorwaarden en/of Overeenkomst wordt verwezen naar het enkelvoud wordt, indien van toepassing, tevens mede begrepen het meervoud en omgekeerd.
- 1.6. De Inkoopvoorwaarden en/of Overeenkomst vormen de hele overeenstemming tussen Partijen met betrekking tot het onderwerp ervan. Er zal geen uitdrukkelijke of geïmpliceerde voorafgaande 'understanding', garantie of voorstelling van zaken geacht worden gegeven te zijn, die niet in de Inkoopvoorwaarden en/of Overeenkomst is begrepen of welke niet daardoor terzijde wordt gesteld.

Artikel 2. Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

- 2.1. Het plaatsen van een offerte-aanvraag en/of het voeren van gesprekken hierover verplicht Opdrachtgever op geen enkele wijze tot het sluiten van enige overeenkomst. Alle handelingen en/of kosten voortvloeiend uit het opstellen

en uitbrengen van een offerte zijn voor rekening en risico van Leverancier.

- 2.2. Een offerte van Leverancier is onherroepelijk tenzij Leverancier uitdrukkelijk in de offerte heeft gesteld dat deze herroepelijk is.
- 2.3. Leverancier dient de offerte gestand te doen voor een periode van tenminste 60 kalenderdagen of zoveel langer of korter als nodig.
- 2.4. Leverancier staat ervoor in dat de offerte op rechtmatige wijze tot stand is gekomen en niet het gevolg is van onderling feitelijk afgestemde gedragingen en/of afspraken met derden.
- 2.5. Een Overeenkomst komt tot stand indien en zodra Opdrachtgever een expliciete aanvaarding van de offerte en/of getekende opdrachtbevestiging aan Leverancier heeft verzonden. Voor zover Partijen enige andere wijze van totstandkoming zijn overeengekomen, komt de Overeenkomst tot stand indien en zodra door Partijen aan de overeengekomen totstandkomingsvereisten is voldaan.
- 2.6. Opdrachtgever mag te allen tijde vertrouwen op de mededelingen en toezeggingen van Leverancier ten aanzien van de totstandkoming c.q. uitvoering van de Overeenkomst.

Uitvoering van de Overeenkomst

Artikel 3. Algemene verplichtingen

- 3.1. Leverancier zal haar verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst deugdelijk en naar behoren nakomen.
- 3.2. Leverancier draagt de totale verantwoordelijkheid voor zowel haar eigen prestaties en personeel als voor prestaties en personeel van door haar ingeschakelde Derden.
- 3.3. De verantwoordelijkheid voor de te leveren Goederen en/of (Online) Diensten ligt bij Leverancier.
- 3.4. Leverancier is verplicht de door Opdrachtgever aangeleverde documentatie en informatie voor zover mogelijk te controleren op juistheid, relevantie en compleetheid vóór Levering. Indien hierbij door Leverancier onvolkomenheden worden geconstateerd dient zij zulks terstond bij Opdrachtgever te melden.
- 3.5. Leverancier zal de Overeenkomst naar de laatste stand van de techniek en minimaal in overeenstemming met de in de branche algemeen aanvaarde normen zelfstandig uitvoeren.
- 3.6. Indien het bepaalde in artikel 34 van de Pensioenwet en artikel 13 lid 2 sub d en e van het Besluit uitvoering Pensioenwet op de Overeenkomst van toepassing is, zal Leverancier, op het moment dat Opdrachtgever, Cliënten of De Nederlandsche Bank N.V. daarom verzoekt, te allen tijde volledige medewerking verlenen opdat Opdrachtgever of Cliënten aan de vereisten voortvloeiend uit deze voorschriften of enig ander voorschrift van of krachtens de Pensioenwet kan voldoen. Tevens zal Leverancier terstond voldoen aan alle verplichtingen die Leverancier in dit kader kunnen worden opgelegd. Hieronder wordt tenminste begrepen dat:
 - a) Leverancier aan De Nederlandsche Bank N.V. of aan Cliënten alle gevraagde inlichtingen, met inachtneming van eventueel bestaande wettelijke geheimhoudingsverplichtingen, verstrekt;
 - b) Leverancier desgevraagd De Nederlandsche Bank N.V., Opdrachtgever of Cliënten toegang zal verschaffen tot relevante boeken en administratieve bescheiden;
 - c) Aanwijzingen van De Nederlandsche Bank N.V., Opdrachtgever of Cliënten die verband houden met de door Opdrachtgever uitbestede bedrijfsprocessen, werkzaamheden en/of dienstverlening onmiddellijk door Leverancier worden opgevolgd.
- 3.7. Leverancier zal zich houden aan alle voor haar geldende wet- en regelgeving, alsmede aan alle op (Cliënten van)

Oprichtgever toepasselijke wet- en regelgeving voor zover deze haar bekend zijn en/of bekend kunnen zijn. Hieronder mede begrepen, maar niet beperkt tot, de incidentenregeling van De Nederlandsche Bank N.V. inzake (onder)uitbesteding.

- 3.8. Partijen zullen een contactpersoon en een vervangend contactpersoon aanwijzen, die bij uitsluiting de contacten over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst zullen onderhouden. Partijen zullen elkaar op de hoogte houden van organisatorische en personele ontwikkelingen en/of veranderingen binnen hun organisaties die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 3.9. Leverancier, haar personeel evenals door haar ingeschakelde Derden, dienen zich bij de uitvoering van de Overeenkomst te gedragen overeenkomstig de regels, voorschriften, richtlijnen, procedures, enz. bij het verrichten van (Online) Diensten, waaronder de screeningsprocedure, gedragscode, integriteitsverklaring, informatiebeveiligingsregels, veiligheidsreglement en de MVI-richtlijn. Deze maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst en worden vóór aanvang van de Overeenkomst door Oprichtgever aan Leverancier ter hand gesteld. Oprichtgever is gerechtigd door Leverancier in te zetten personen die zich niet (tijdig) conformeren aan dit lid bepaalde uit te sluiten totdat aan de vereiste voorwaarden is voldaan. De hier bedoelde uitsluiting geschiedt geheel voor rekening en risico van Leverancier.

Artikel 4. (Tijdstip van) Levering

- 4.1. Leverancier is gehouden de Goederen en/of (Online) Diensten te leveren op het overeengekomen tijdstip c.q. binnen de overeengekomen leveringstermijn(en), welke als fatale termijn(en) word(t)(en) aangemerkt.
- 4.2. Leverancier stelt Oprichtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte wanneer er naar verwachting niet tijdig en/of niet naar behoren geleverd zal kunnen worden en neemt alle redelijk te vergen maatregelen ter afwijking van de gevolgen.
- 4.3. Oprichtgever zal binnen acht werkdagen schriftelijk of elektronisch laten weten of zij de gevolgen van de gewijzigde Levering en/of leveringstermijnen aanvaardt. Indien deze voor Oprichtgever, om welke reden ook, onaanvaardbaar zijn zullen Partijen hierover zo spoedig mogelijk in overleg treden om tot een oplossing te komen.
- 4.4. Leveringen dienen vergezeld te zijn van een vrachtbrief, vermeldend aard en omvang van het geleverde alsmede de datum en kenmerk van Oprichtgever. Levering geschiedt te allen tijde voor rekening en risico van Leverancier, ook indien de Levering door haar aan een Derde is uitbesteed.

Artikel 5. Keuring en acceptatie

- 5.1. Oprichtgever heeft de bevoegdheid tot inspectie, keuring en/of acceptatie van de te leveren en/of geleverde Goederen en/of (Online) Diensten, waaronder de daartoe gebruikte (Hulp)Materialen. Leverancier verleent hieraan haar medewerking en kan hiervoor geen kosten bij Oprichtgever in rekening brengen.
- 5.2. Indien een inspectie en/of keuring door toedoen van Leverancier niet op het voorgenomen tijdstip kan plaatsvinden of moet worden herhaald, komen de daaruit voor Oprichtgever voortvloeiende kosten voor rekening van Leverancier.
- 5.3. Indien Partijen een afzonderlijke acceptatieprocedure zijn overeengekomen zullen zij deze schriftelijk vastleggen en uitvoeren.
- 5.4. Acceptatie en/of goedkeuring laat de garanties en overige rechten van Oprichtgever onverlet. In geval van afkeuring of weigering tot acceptatie van de geleverde Goederen en/of (Online) Diensten, waaronder de daartoe

gebruikte (Hulp)Materialen, dient Leverancier binnen een door Oprichtgever vast te stellen termijn zorg te dragen voor kosteloos herstel of vervanging, zulks te bepalen door Oprichtgever. Indien Leverancier niet aan deze verplichting voldoet binnen de door Oprichtgever vastgestelde termijn, is Oprichtgever, onverminderd het bepaalde in dit artikel 20, gerechtigd de benodigde Goederen en/of (Online) Diensten van een derde af te nemen dan wel, al dan niet door een derde, maatregelen te (laten) nemen voor rekening en risico van Leverancier.

- 5.5. Indien Leverancier niet binnen vijf werkdagen de niet geaccepteerde of afgekeurde geleverde Goederen terughaalt, heeft Oprichtgever het recht de Goederen voor rekening van Leverancier te retourneren.

Artikel 6. Risico- en eigendomsovergang

- 6.1. De eigendom en het risico van de Goederen en/of (Online) Diensten omschreven in de Overeenkomst gaat over op Oprichtgever nadat deze zijn geleverd met de bijbehorende documentatie en zo nodig gemonteerd respectievelijk geïnstalleerd door Leverancier en indien van toepassing goedgekeurd door Oprichtgever overeenkomstig artikel 5.
- 6.2. In geval Oprichtgever aan Leverancier (Hulp)Materialen ter beschikking stelt ten behoeve van de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst, blijven deze eigendom van Oprichtgever. Leverancier zal deze bewaren, afgescheiden van voorwerpen welke toebehoren aan haarzelf of aan Derden. Leverancier zal ze merken als eigendom van Oprichtgever. Aan de terbeschikkingstelling kunnen door Oprichtgever voorwaarden worden verbonden. Leverancier zal dergelijke (Hulp)Materialen (overgedragen of niet) in goede staat houden. Leverancier zal hierbij de vereiste zorgvuldigheid betrachten zolang deze (Hulp)Materialen onder haar hoede zijn.
- 6.3. Leverancier heeft geen retentierecht of opschortingsrecht met betrekking tot de in de Overeenkomst omschreven Goederen en/of (Online) Diensten.
- 6.4. Op het moment dat (Hulp)Materialen van Oprichtgever zijn verwerkt in Goederen en/of Online Diensten van Leverancier, is sprake van een nieuw goed waarvan de eigendom aan Oprichtgever toebehoort. Dit geldt onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel.

Artikel 7. Beantwoording aan de Overeenkomst en het beoogde gebruik

- 7.1. De Goederen en/of (Online) Diensten zullen beantwoorden aan de Overeenkomst en zullen de eigenschappen bezitten welke vereist zijn voor het doel waarvoor de Goederen en/of (Online) Diensten bestemd zijn.
- 7.2. Leverancier zal alle relevante documentatie behorende bij de in de Overeenkomst vermelde Goederen en/of (Online) Diensten kosteloos en uiterlijk bij Levering aan Oprichtgever beschikbaar stellen. Oprichtgever is vrij in het gebruik van deze documentatie, waaronder begrepen het vermenigvuldigen daarvan voor eigen gebruik.
- 7.3. Leverancier levert kosteloos alle (Hulp)Materialen, die noodzakelijk zijn voor het realiseren van het door Oprichtgever schriftelijk aangegeven doel, ook indien zij niet met name zijn genoemd.

Artikel 8. Kwaliteit van dienstverlening

- 8.1. De processen van Leverancier zullen tijdens de looptijd van de Overeenkomst minimaal aantoonbaar (blijven)

- voldoen aan de ISO 9001 en ISO 27001 normering(en) of een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem.
- 8.2. Indien Leverancier niet ISO gecertificeerd is, kan Leverancier worden verzocht een ander kwaliteitsplan ter goedkeuring aan Opdrachtgever te overleggen. Het kwaliteitsplan dient toegesneden te zijn op de in de Overeenkomst omschreven Goederen en/of (Online) Diensten. Opdrachtgever heeft tevens het recht om interne rapportages van Leverancier op te vragen en in te zien.
- 8.3. Opdrachtgever heeft het recht minimaal één maal per contractjaar op haar kosten een kwaliteitsaudit en/of risicoanalyse uit te laten voeren op de afspraken die in de Overeenkomst zijn vastgelegd. Leverancier verleent hieraan de benodigde medewerking zonder daarvoor kosten in rekening te brengen.
- 8.4. In afwijking van het bepaalde in het voorgaande lid komen de kosten voor de kwaliteitsaudit en/of risicoanalyse voor rekening van Leverancier indien:
- deze door haar toedoen niet op het voorgenomen tijdstip kunnen plaatsvinden;
 - blijkt dat Leverancier de Overeenkomst en/of wettelijke bepalingen die op de Overeenkomst van toepassing zijn niet of niet behoorlijk heeft nageleefd. Bovendien zal Leverancier onverwijld na de kennisgeving van de geconstateerde tekortkoming deze voor eigen rekening herstellen.

Artikel 9. Garanties

- 9.1. Leverancier garandeert dat:
- zij Goederen en/of (Online) Diensten tijdig, deugdelijk en conform de Overeenkomst levert;
 - alle Goederen en/of (Online) Diensten voldoen aan de toepasselijke wetgeving, van goede kwaliteit zijn, vrij van ontwerp-, constructie-, materiaal- of fabricagefouten, aan de gebruikelijke eisen van deugdelijke afwerking voldoen en beantwoorden aan de voor Opdrachtgever geldende wet- en regelgeving en Specificaties, geschikt zijn voor het beoogde gebruik zijdens Opdrachtgever en over die eigenschappen en prestaties beschikken die redelijkerwijs mogen worden verwacht, en overigens op een wijze zullen worden uitgevoerd die tenminste overeenstemt met het niveau van professionalisme en de stand van kennis en/of techniek die van een eerste klas dienstverlener mag worden verwacht;
 - de Goederen en/of (Online) Diensten voldoen aan de Specificaties en dat tekortkomingen te allen tijde kosteloos zullen worden hersteld;
 - zij over de voor de uitvoering van de werkzaamheden en/of het verrichten van (Online) Diensten vereiste vergunningen beschikt;
 - de door of namens haar te verrichten werkzaamheden en/of (Online) Diensten met voortvarendheid, op vakbekwame wijze en ononderbroken zullen worden uitgevoerd;
 - het resultaat van de door of namens haar te verrichten werkzaamheden en/of (Online) Diensten zal (blijven) voldoen aan de Overeenkomst en/of de overeengekomen Specificaties;
 - haar personeel en door haar ingeschakelde Derden voor de duur van de Overeenkomst voldoen en zullen blijven voldoen aan de overeengekomen kwalificaties ten aanzien van opleiding, deskundigheid, betrouwbaarheid en ervaring.
- 9.2. Leverancier garandeert, dat alle (Hulp)Materialen, die noodzakelijk zijn voor het realiseren van het door Opdrachtgever schriftelijk aangegeven doel, worden geleverd, ook indien zij niet met name zijn genoemd.
- 9.3. Indien Opdrachtgever constateert dat het geleverde niet (geheel) voldoet aan hetgeen Leverancier conform de

- voorgaande leden van dit artikel heeft gegarandeerd, geldt dit als een tekortkoming als bedoeld in artikel 20. De garantietermijn voor de door Leverancier geleverde Goederen en/of (Online) Diensten, bedraagt 12 maanden, voor zover tussen Partijen niet anders is overeengekomen.
- 9.4. Verstrekte garanties laten de aansprakelijkheid van Partijen op grond van de Overeenkomst en/of wet onverlet.

Artikel 10. Belastingen

- 10.1. Leverancier is verantwoordelijk voor de nakoming van de krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving op haar rustende verplichtingen en zal Opdrachtgever vrijwaren voor alle aanspraken en boetes verband houdend met de uitvoering van deze wetgeving waaronder maar niet beperkt tot inleners- en/of ketenaansprakelijkheid. Op verzoek van Opdrachtgever zal Leverancier een accountantsverklaring overleggen, niet ouder dan drie maanden, waaruit blijkt dat Leverancier aan deze verplichtingen heeft voldaan.
- 10.2. Onverminderd het in dit artikel bepaalde is Opdrachtgever te allen tijde bevoegd de hierboven bedoelde bedragen aan omzetbelasting en Loonheffingen van de verschuldigde sommen alsmede de eventueel achterstallige omzetbelasting en Loonheffingen die Opdrachtgever verschuldigd kan worden ingevolge ketenaansprakelijkheid en/of inlenersaansprakelijkheid in te houden en namens Leverancier rechtstreeks aan de Belastingdienst te voldoen.

Artikel 11. Wijzigingen

- 11.1. Partijen kunnen te allen tijde in onderling overleg schriftelijk de Overeenkomst wijzigen en/of aanvullen. Opdrachtgever kan aan de wijziging nadere voorwaarden verbinden.
- 11.2. Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd in overleg met Leverancier de omvang en/of de hoedanigheid van de te leveren Goederen en/of (Online) Diensten te wijzigen.
- 11.3. Indien een door Opdrachtgever gewenste wijziging naar het redelijk oordeel van Leverancier gevolgen dient te hebben voor de overeengekomen prijs en/of het overeengekomen tijdstip van Levering, is zij verplicht Opdrachtgever hieromtrent zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht werkdagen na de kennisgeving van de gewenste wijziging, te informeren. Opdrachtgever zal binnen acht werkdagen na ontvangst van de informatie van Leverancier laten weten of zij hiermee wel of niet instemt en zal dit schriftelijk of elektronisch bevestigen. Indien de door Leverancier mogelijk nieuwe voorgestelde prijs en/of levertijd, naar aanleiding van de door Opdrachtgever gewenste wijzigingen ten aanzien van de omvang en/of hoedanigheid van de te leveren Goederen en/of (Online) Diensten, naar het oordeel van Opdrachtgever onredelijk is, zullen Partijen zo spoedig mogelijk na voornoemde melding hierover in overleg treden.

Artikel 12. Evaluatie

- 12.1. Indien en voor zover van toepassing evalueert Opdrachtgever jaarlijks de (uitvoering van de) Overeenkomst (door) met Leverancier via een Leveranciers Prestatie Monitor (LPM).

Artikel 13. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 13.1. Leverancier kan slechts met voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever een recht en/of verplichting uit de Overeenkomst overdragen aan een derde. Opdrachtgever kan hieraan nadere voorwaarden verbinden.
- 13.2. Opdrachtgever kan te allen tijde een recht en/of verplichting uit de Overeenkomst overdragen aan een

derde. Leverancier zal haar medewerking in dat geval niet op onredelijke gronden onthouden.

Artikel 14. Inschakelen van Derden

- 14.1. Leverancier mag bij de uitvoering van de Overeenkomst derden inschakelen, waaronder tevens wordt verstaan het inschakelen van derden in onderaanneming of door (tijdelijke) inhuur, met dien verstande dat:
- a) indien Leverancier werkzaamheden uitbesteedt aan Derden, Leverancier daarvoor vooraf schriftelijk toestemming zal vragen aan Opdrachtgever en, voor zover van toepassing, behulpzaam zal zijn bij het informeren van de Toezichthouder over de voorgenomen Uitbesteding;
 - b) Leverancier Opdrachtgever vooraf schriftelijk zal informeren bij voorgenomen wijzigingen in de Uitbesteding;
 - c) Leverancier bij het selecteren, aanstellen en monitoren van de in dit artikel bedoelde Derden, voor zover van toepassing, de Uitbestedingsregels in acht zal nemen en met alle zorgvuldigheid zal handelen;
 - d) iedere inschakeling van Derden als bedoeld in dit artikel, onder zodanige voorwaarden zal geschieden dat de overeenkomst met Derden wordt uitgevoerd in overeenstemming met deze Overeenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving.
 - e) Leverancier gehouden is de verplichtingen onder de Overeenkomst jegens Opdrachtgever aantoonbaar door te leggen aan (een) door haar ingeschakelde Derde(n).
 - f) Leverancier is gehouden om de door haar ingeschakelde Derden voor de uitvoering van de Overeenkomst tijdig te betalen voor de door deze Derde(n) geleverde Goederen en/of (Online) Diensten.
- 14.2. Opdrachtgever zal haar toestemming als bedoeld in het voorgaande lid niet op onredelijke gronden onthouden, maar kan daaraan voorwaarden verbinden en/of deze toestemming in de tijd beperken. Deze toestemming laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Leverancier als bedoeld in artikel 22 voor de nakoming van alle verplichtingen uit de Inkoopvoorwaarden en/of Overeenkomst en de op haar toepasselijke wet- en/of regelgeving.
- 14.3. Opdrachtgever heeft te allen tijde de mogelijkheid om inzage te hebben in relevante contractuele verplichtingen tussen Leverancier en door haar ingeschakelde Derden.

Artikel 15. Belangenconflicten

- 15.1. Leverancier zal alle redelijke maatregelen nemen voor het identificeren, beheren en bewaken van potentiële belangenconflicten die tussen haar en Opdrachtgever kunnen ontstaan. Indien Leverancier een belangenconflict niet kan vermijden, zal zij Opdrachtgever daarover zo snel als redelijkerwijs mogelijk in kennis stellen en Opdrachtgever van voldoende informatie voorzien om met kennis van zaken een eventuele beslissing te nemen met betrekking tot de Levering(en) in verband waarmee het belangenconflict zich voordoet.

Artikel 16. Instructierecht

- 16.1. Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd om aan Leverancier schriftelijk of elektronisch instructies te geven omtrent de wijze van uitvoering door Leverancier van de Overeenkomst. Onverminderd de overige bepalingen van dit artikel is Leverancier gehouden tot inachtneming van deze instructies van Opdrachtgever.
- 16.2. Indien Leverancier van mening is dat de nakoming van instructies in redelijkheid niet, of niet zonder voorafgaande wijziging van de Overeenkomst, van Leverancier kan worden gevergd, zal Leverancier

Opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis stellen en (i) met Opdrachtgever in overleg treden teneinde tot een oplossing te komen, en (ii) in de tussentijd niet in strijd met de gegeven instructies handelen.

Artikel 17. Informatieverstrekking

- 17.1. Opdrachtgever kan verzoeken doen om informatie en vragen stellen aan Leverancier met betrekking tot de in de Overeenkomst omschreven Goederen en/of (Online) Diensten en de overige verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en/of Inkoopvoorwaarden. Leverancier zal dergelijke vragen binnen een redelijke termijn beantwoorden.
- 17.2. Onverminderd hetgeen daaromtrent overigens tussen Leverancier en Opdrachtgever is bepaald, zal Leverancier Opdrachtgever onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen van:
- a) een materiële wijziging in de eigendom van Leverancier;
 - b) ieder feit dat of omstandigheid die directe, materiële gevolgen heeft voor de door Leverancier te leveren Goederen en/of (Online) Diensten.
- 17.3. Indien een omstandigheid als bedoeld onder het voorgaande lid een redelijkerwijs voorzienbaar negatief gevolg heeft voor de uitvoering van de door Leverancier te verrichten Levering(en), zal Leverancier al het nodige doen dat redelijkerwijs van haar kan worden gevergd om dit negatieve gevolg weg te nemen of te beperken.

Financiële bepalingen

Artikel 18. Prijs en prijsherziening

- 18.1. Behoudens als uitdrukkelijk overeengekomen via wijzigingen, is Opdrachtgever geen andere vergoedingen verschuldigd dan de vergoedingen in de Overeenkomst. De vergoedingen worden door Leverancier gedeclareerd aan Opdrachtgever in duidelijk gespecificeerde facturen als nader bepaald in artikel 19 en kunnen niet worden verhoogd voor werkzaamheden verricht buiten kantooruren (08.00 - 18.00 uur), normale werkdagen of voor andere onkosten, van welke aard dan ook. De vergoeding(en) van de door Leverancier te leveren Goederen en/of (Online) Diensten zijn gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 18.2. De prijzen zijn exclusief BTW en omvatten alle kosten in verband met de nakoming van de verplichtingen van Leverancier.
- 18.3. Behoudens het hierna in lid 4 bepaalde, zijn de prijzen vast, tenzij de Overeenkomst de omstandigheden vermeldt die tot prijsaanpassing kunnen leiden, alsmede de wijze bepaalt waarop de aanpassing plaatsvindt.
- 18.4. Meerwerk dient altijd vooraf schriftelijk of elektronisch tussen Partijen te worden overeengekomen. Leverancier is gehouden om redelijke verzoeken tot meerwerk van Opdrachtgever te accepteren, althans deze niet op onredelijke gronden te weigeren. Partijen kunnen eveneens minderwerk overeenkomen.
- 18.5. Aanpassingen in prijzen en tarieven kunnen slechts éénmaal na verloop van tenminste 36 contractmaanden, en wel op 1 januari van het daaropvolgende jaar, plaatsvinden. Alsdan kunnen de prijzen en tarieven gewijzigd worden als nader is bepaald in de Overeenkomst en bij gebreke daarvan met een percentage ten hoogste gelijk aan het indexcijfer Commerciële dienstverlening CAO-lonen (inclusief bijzondere beloningen), zoals gepubliceerd door het CBS in oktober van het voorgaande jaar.
- 18.6. Wijzigingen van prijzen en tarieven dienen ter goedkeuring van Opdrachtgever minimaal twee maanden van te voren schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Het

is Leverancier niet toegestaan automatisch prijsaanpassingen door te voeren.

Artikel 19. Facturering en betaling

- 19.1. Leverancier stuurt haar facturen naar facturen@pggm.nl (1 bestand per factuur inclusief bijlagen in PDF-A) ter attentie van de afdeling FSSC-Team DC&G, onder vermelding van naam project, datum/periode, kenmerk en kostenplaats. De factuur zal tevens voldoen aan de overige vereisten die de Overeenkomst en de wet daaraan stellen.
- 19.2. Betaling van de factuur, inclusief BTW, vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur en goedkeuring en/of acceptatie van de Goederen en/of (Online) Diensten inclusief de implementatie en/of installatie c.q. montage ervan overeenkomstig de daarvoor overeengekomen en vastgelegde procedure alsmede nakoming van de overige verplichtingen uit de Overeenkomst. Een vertraging in de betaling levert voor Leverancier geen grond tot opschorting op.
- 19.3. Opdrachtgever is gerechtigd de betaling geheel dan wel gedeeltelijk op te schorten indien zij een tekortkoming of non-conformiteit in de geleverde Goederen en/of (Online) Diensten en de eventuele installatie, montage en/of implementatie daarvan constateert dan wel van oordeel is dat de factuur niet juist of niet volledig is. Opdrachtgever zal Leverancier zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur, schriftelijk of elektronisch informeren over een geconstateerde tekortkoming.
- 19.4. Opdrachtgever heeft het recht het bedrag van de factuur te verminderen en/of verrekenen met enig bedrag dat Leverancier is verschuldigd aan Opdrachtgever.
- 19.5. Betaling van de factuur door Opdrachtgever houdt op geen enkele wijze afstand van recht in.

Artikel 20. Tekortkoming

- 20.1. Indien Leverancier een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet-tijdig of niet-deugdelijk nakomt dan wel anderszins tekort komt in de nakoming van één of meer van haar verplichting(en) uit de Overeenkomst, zal Opdrachtgever haar in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichting(en) reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval Leverancier onmiddellijk in verzuim is. De ingebrekestelling zal schriftelijk dienen te geschieden, waarbij aan Leverancier een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog haar verplichting(en) na te komen. Deze termijn wordt aangemerkt als een fatale termijn.
- 20.2. In het geval er sprake is van verzuim, is Leverancier wettelijke rente verschuldigd over door Opdrachtgever vooruitbetaalde bedragen, te berekenen over de periode van verzuim. De aan Opdrachtgever te betalen wettelijke rente zal worden verrekend met nog te betalen facturen. In geval volledige betaling reeds heeft plaatsgevonden, zal Leverancier deze rente onverwijld aan Opdrachtgever voldoen.
- 20.3. Indien Opdrachtgever door het in gebreke blijven van Leverancier genoodzaakt is Goederen en/of (Online)Diensten geheel of gedeeltelijk elders af te nemen, is Opdrachtgever gerechtigd (een) derde(n) in te schakelen, onverminderd de verantwoordelijkheid van Leverancier. Hieruit voortvloeiende kosten kunnen aan Leverancier in rekening worden gebracht. Leverancier zal op eerste verzoek van Opdrachtgever haar medewerking verlenen aan deze derde(n).

Artikel 21. Overmacht

- 21.1. In geval van overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende en de daarmee samenhangende

verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht.

- 21.2. Leverancier kan zich uitsluitend schriftelijk op overmacht beroepen, uiterlijk op het moment waarop zij had moeten presteren, onder overlegging van bewijsstukken. Indien Leverancier door overmacht definitief in de onmogelijkheid verkeert te presteren, of indien de overmachtsperiode langer dan 30 kalenderdagen heeft geduurd of tenminste 30 kalenderdagen zal duren en/of er een fatale termijn is verstreken, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen door schriftelijke opzegging met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat daarbij voor Leverancier enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.
- 21.3. Leverancier kan geen beroep op overmacht doen ter zake van de door haar gegeven garanties.
- 21.4. Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen van eigen personeel, wanprestatie van door Leverancier ingeschakelde Derden, uitval van (Hulp)Materialen of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Leverancier.

Artikel 22. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 22.1. Leverancier is aansprakelijk voor alle schade die Opdrachtgever heeft geleden c.q. lijdt als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen op grond van de Overeenkomst en voor schade veroorzaakt aan eigendommen van Opdrachtgever.
- 22.2. Opdrachtgever heeft het recht gebreken als gevolg van een tekortkoming van Leverancier in de nakoming van verplichtingen op grond van de Overeenkomst direct en voor rekening en risico van Leverancier te (laten) herstellen.
- 22.3. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever:
 - a) voor alle financiële gevolgen van vorderingen of andere aanspraken van derden in enig verband staande met de uitvoering van verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst, dan wel ingevolge de wet, waaronder mede begrepen, maar niet beperkt tot vorderingen of andere aanspraken van derden wegens inbreuk op hun intellectuele en/of industriële eigendomsrechten;
 - b) voor alle opgelegde boetes en/of strafmaatregelen aan (Cliënten van) Opdrachtgever in verband met de niet-naleving van toepasselijke wet- en/of regelgeving;
 - c) voor schade veroorzaakt aan eigendommen van derden.

Artikel 23. Verzekering

- 23.1. Leverancier heeft zich adequaat en marktconform verzekerd en zal zich tenminste voor de duur van de Overeenkomst adequaat en marktconform verzekerd houden voor risico's voortvloeiend uit de wettelijke- en beroepsaansprakelijkheid.
- 23.2. Leverancier zal Opdrachtgever op eerste verzoek een kopie van de polis en/of bewijs van betaling van de premie voor de lopende verzekeringsperiode verschaffen.

Artikel 24. Boete

- 24.1. Indien Leverancier in strijd handelt met één of meerdere verplichtingen die voortvloeien uit deze Inkoopvoorwaarden, kan Opdrachtgever een direct opeisbare boete vorderen van € 10.000,-, alsmede een boete van € 750,- per dag of gedeelte van een dag dat de overtreding voortduurt. Indien een boetebepaling is overeengekomen, is deze boete zonder rechtelijke tussenkomst, ingebrekestelling of aanmaning direct opeisbaar. Zulks onverminderd het recht van

Opdrachtgever om nakoming of volledige schadevergoeding van Leverancier te vorderen.

Artikel 25. Informatiebeveiliging van data

- 25.1. Met betrekking tot de door Opdrachtgever aan Leverancier verstrekte gegevens, informatie en/of data, verbindt Leverancier zich:
- alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige bewaring;
 - een vragenlijst in te vullen over hoe de Leverancier haar informatiebeveiliging heeft ingericht;
 - de gegevens, informatie en/of data niet langer onder haar berusting te houden dan voor het uitvoeren van de Overeenkomst redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief gemaakte kopieën, onmiddellijk na volledige nakoming van de Overeenkomst wederom ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever dan wel, na verkregen schriftelijke of elektronische toestemming van Opdrachtgever, te vernietigen in welk geval aan Opdrachtgever een bewijs van de vernietiging ter hand gesteld dient te worden;
 - alle beveiligingsverplichtingen alsmede alle toepasselijke wet- en regelgeving inzake beveiliging, te allen tijde na te komen.
- 25.2. Leverancier en haar personeel evenals door haar ingeschakelde Derden zijn gehouden er op toe te zien dat elektronische verzending van bedrijfsinformatie van Opdrachtgever, zowel van als naar Opdrachtgever, uitsluitend over een beveiligde verbinding geschiedt.
- 25.3. Leverancier draagt er zorg voor dat zij een adequaat proces heeft ingericht waarbinnen op een efficiënte wijze informatiebeveiligingsincidenten en –risico's worden gemeld en afgehandeld. Leverancier is verplicht elk incident ter zake het beveiligingsbeleid onverwijld te melden bij Opdrachtgever, onder vermelding van aard en omvang van het incident, alsmede de reeds genomen en eventueel nog te nemen maatregelen om de gevolgen van het incident voor zover mogelijk ongedaan te maken. Onder informatiebeveiligingsincident wordt in elk geval begrepen:
- in onbevoegde handen geraakte bedrijfsinformatie van Opdrachtgever;
 - aantasting van de integriteit van bedrijfsinformatie van Opdrachtgever;
 - niet voldoen aan de afgesproken beschikbaarheid van bedrijfsinformatie van Opdrachtgever.
- 25.4. In aanvulling op het bepaalde in het voorgaande lid, dient Leverancier tevens melding aan Opdrachtgever te doen indien op enig moment de reële bedreiging van bovengenoemde gebeurtenissen heeft bestaan, zodat in gezamenlijk overleg het risico verminderd kan worden. Leverancier verplicht zich dat zij haar medewerkers en door haar ingeschakelde of in te schakelen Derden op de hoogte stelt van de inhoud van de voorschriften zoals opgenomen in de Overeenkomst. Tevens is Leverancier verplicht om haar medewerkers en de door haar in te schakelen Derden de PGGM- integriteitsverklaring te laten tekenen.

Artikel 26. Geheimhouding

- 26.1. Leverancier zal, ook na einde van de Overeenkomst, het bestaan, de aard en de inhoud van de Overeenkomst evenals overige (bedrijfs)informatie geheimhouden, waarvan Leverancier de vertrouwelijkheid kent c.q. behoort te kennen en zal niets daaromtrent openbaar maken, ook niet in de pers en/of aan potentiële Cliënten, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.
- 26.2. Alle door Opdrachtgever aangeleverde informatie is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Leverancier verplicht

zich deze informatie niet te gebruiken voor andere doeleinden dan met Opdrachtgever is overeengekomen.

- 26.3. Leverancier erkent dat de gegevens c.q. informatie welke aan haar bekend worden in het kader van de Overeenkomst een strikt vertrouwelijk karakter dragen. Dit geldt ook voor informatie die niet voor Leverancier of haar medewerker(s) is bestemd, maar toch onbedoeld ter kennis komt van betrokkene(n).
- 26.4. De geheimhoudingsplicht geldt niet met betrekking tot informatie:
- die algemeen bekend is of wordt, anders dan door een overtreding van het bepaalde in dit artikel;
 - waarvan de ontvangende Partij kan aantonen dat die al in haar bezit was, voordat de informatie in het kader van een opdracht aan haar werd verstrekt;
 - die de ontvangende Partij van een derde heeft gekregen zonder plicht tot geheimhouding;
 - welke verstrekt dient te worden op grond van een wettelijke verplichting, voorschrift van een Toezichthouder of gerechtelijk bevel daartoe, op voorwaarde dat de ontvangende Partij zo spoedig mogelijk de verstrekkende Partij schriftelijk of elektronisch op de hoogte stelt, zodat de verstrekkende Partij in staat is maatregelen te treffen teneinde het verstrekken van vertrouwelijke informatie te voorkomen op te beperken. De bewijslast ter zake van het bepaalde in de vorige volzin ligt te allen tijde bij Leverancier.
- 26.5. Leverancier zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever geen reclame maken met het feit dat zij aan Opdrachtgever Goederen en/of (Online) Diensten levert, heeft geleverd dan wel zal leveren en zal dit ook niet door middel van publicaties, externe presentaties of op andere wijze openbaar maken.

Artikel 27. Privacy

- 27.1. Voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op het verwerken van persoonsgegevens, zijn de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) daarop van toepassing en staat Leverancier ervoor in dat zij te allen tijde zal voldoen aan de vereisten van de AVG en/of andere toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van gegevens- of privacybescherming.
- 27.2. Indien Leverancier in het kader van (de uitvoering van) de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt in de hoedanigheid van verwerker zoals bedoeld in de AVG, zullen Partijen een Verwerkersovereenkomst ondertekenen. De Verwerkersovereenkomst maakt een integraal onderdeel uit van de Overeenkomst en Inkoopvoorwaarden. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst en de bepalingen van de Overeenkomst, zullen de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst prevaleren boven de bepalingen van de Overeenkomst.
- 27.3. Indien en voor zover Opdrachtgever en Leverancier geen Verwerkersovereenkomst sluiten zal Leverancier ervoor zorg dragen dat:
- de gegevens en/of bestanden van Opdrachtgever logisch gescheiden zijn;
 - gescheiden informatieverstrekking naar verschillende opdrachtgevers van Leverancier voldoende is gewaarborgd.

Artikel 28. Intellectuele- en industriële eigendomsrechten

- 28.1. Leverancier staat in voor het vrij en ongestoord gebruik door Opdrachtgever van de door Leverancier in het kader van deze Overeenkomst geleverde Goederen en/of (Online) Diensten.
- 28.2. Leverancier is gerechtigd de informatie welke verstrekt is door Opdrachtgever te gebruiken, echter uitsluitend in verband met de uitvoering van de Overeenkomst. Deze

informatie is en blijft eigendom van Opdrachtgever. De intellectuele eigendomsrechten van de door Leverancier in het kader van de Overeenkomst geproduceerde gegevens, resultaten, instructies, rapporten, documenten, in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde Goederen en/of (Online) Diensten en de daarin vervatte informatie berusten bij Opdrachtgever. Leverancier draagt voor zover nodig reeds nu voor alsdan al die rechten over aan Opdrachtgever; indien aan de overdracht een akte of enige andere formaliteit verbonden is, zegt Leverancier reeds nu voor alsdan haar onvoorwaardelijke medewerking daaraan toe, respectievelijk geeft reeds nu voor alsdan onherroepelijk volmacht aan Opdrachtgever die overdracht alsdan te doen bewerkstelligen.

- 28.3. Indien enig materiaal, waaronder mede begrepen programma's en werkinstructies, door Leverancier ten behoeve van de Overeenkomst beschikbaar is gesteld, terwijl dit wordt beschermd door octrooi- of auteursrechten waarover Leverancier de beschikking heeft, verleent Leverancier aan Opdrachtgever reeds nu voor alsdan een niet-exclusief, eeuwigdurend en niet overdraagbaar gebruiksrecht op dit materiaal zonder dat Opdrachtgever daarvoor enige vergoeding verschuldigd is. Opdrachtgever zal dit materiaal niet aan derden ter beschikking stellen.

Inwerkingtreding en einde overeenkomst

Artikel 29. Inwerkingtreding en opzegtermijn Overeenkomst

- 29.1. De Overeenkomst treedt na ondertekening door beide Partijen in werking met ingang van de overeengekomen ingangsdatum en heeft een looptijd zoals door Partijen is overeengekomen. Opdrachtgever heeft het recht om de Overeenkomst op te zeggen met een opzegtermijn van drie maanden.

Artikel 30. Tussentijdse beëindiging

- 30.1. Opdrachtgever kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen zonder ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst, door schriftelijke opzegging aan Leverancier, zonder tot enige schadevergoeding vanwege de beëindiging te zijn gehouden, indien zich één van de onderstaande omstandigheden voordoet:
- er vinden ingrijpende wijzigingen plaats in de op Opdrachtgever en/of Cliënten van toepassing zijnde toepasselijke wet- of regelgeving als gevolg waarvan voortzetting van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtgever gevergd kan worden, en Partijen niet binnen een redelijke termijn tot aanpassing van de Overeenkomst hebben kunnen komen;
 - op aanwijzing van een Toezichthouder beëindiging van de Overeenkomst wordt vereist;
 - stillegging van het bedrijf, faillissement, surseance van betaling, intrekking van eventuele vergunningen, van een van de Partijen dan wel beslag op (een deel van) bedrijfseigendommen bestemd voor de uitvoering van de Overeenkomst;
 - wijziging van de zeggenschap over het bedrijf van Partijen, al dan niet door overname, fusie of een daarmee vergelijkbare toestand, voor zover voortzetting van de Overeenkomst in redelijkheid niet van de andere Partij kan worden verwacht. Redenen voor beëindiging na wijziging van de zeggenschap zijn onder meer, maar niet beperkt tot overname door een concurrent van de partij die niet wordt overgenomen, overname door een partij waarmee een Partij in redelijkheid niet geassocieerd wil worden, bijvoorbeeld op grond van reputatie;
 - indien en voor zover de bedrijfsvoering van Opdrachtgever zodanig verstoord is doordat Leverancier niet voldoet aan haar verplichtingen uit

de Overeenkomst als gevolg waarvan Opdrachtgever niet aan de voor haar geldende contractuele verplichtingen jegens Cliënten kan voldoen of op enig moment vast staat dat Leverancier de verplichtingen uit de Overeenkomst niet naar behoren zal kunnen nakomen;

- de overeengekomen Service Levels gedurende twee maanden in een periode van 6 aaneengesloten maanden niet worden gehaald;
- zich een omstandigheid voordoet als bedoeld in artikel 20 of 21;
- zich een andere omstandigheid voordoet, waaronder maar niet beperkt tot de uitkomsten van de LPM, waardoor voortzetting van de Overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

Artikel 31. Gevolgen beëindiging

- 31.1. Teneinde de continuïteit van de in de Overeenkomst genoemde Goederen en/of (Online) Diensten te borgen in geval van gehele of gedeeltelijke beëindiging van Overeenkomst om welke reden dan ook, verplichten Partijen zich om onverwijld nadat de Overeenkomst is opgezegd gezamenlijk een transitieplan op te stellen.
- 31.2. Het transitieplan zal indien of voor zover van toepassing in ieder geval bepalingen inzake de volgende onderwerpen bevatten:
- de afwikkeling van de verplichtingen uit de Overeenkomst;
 - het beschikbaar stellen van relevant geachte informatie om de bedrijfsvoering zelf of elders te kunnen continueren;
 - teruggave van data en bijbehorende datadocumentatie;
 - bestandsformaten en aan wie wordt opgeleverd;
 - overdracht van Maatwerkprogrammatuur, overdracht van kennis en bijbehorende documentatie van Maatwerkprogrammatuur.
- Bovenstaande opsomming is niet limitatief bedoeld.
- 31.3. Gedurende de transitieperiode waarborgt Leverancier de uitvoering van de Overeenkomst, alsmede de overeengekomen Service Levels en/of Specificaties.
- 31.4. De transitie kan betekenen dat er gedurende een door Opdrachtgever te bepalen periode gelijktijdig Goederen en/of (Online) Diensten worden geleverd door de oude en nieuwe Leverancier.
- 31.5. Indien, om welke reden dan ook, de transitie niet voor het aflopen van de oorspronkelijke Overeenkomst of de verlengde einddatum, eventueel overeengekomen in het transitieplan, afgerond mocht zijn, is Leverancier gehouden, onder nader te bepalen voorwaarden, actief meewerken om de overeengekomen Goederen en/of (Online) Diensten gedurende een nader overeen te komen periode te blijven leveren. Het bepaalde in de Overeenkomst is daarbij onverkort van toepassing. Partijen treden alsdan in overleg over de periode van voortzetting en nadere afspraken, waaronder betaling, welke schriftelijk zullen worden vastgelegd. Partijen zullen daarbij billijkheid betrachten.
- 31.6. Partijen zullen bij de vaststelling en uitvoering van het transitieplan al datgene doen dan wel nalaten dat een deugdelijke beëindiging redelijkerwijs bevordert respectievelijk belet. Het belang van Opdrachtgever bij een goede en efficiënte voortzetting van (Online) Diensten en bedrijfscontinuïteit van Partijen worden daarbij in ogenschouw genomen. Partijen zullen nadere afspraken maken over de verdeling van de kosten die verband houden met de beëindiging.
- 31.7. In geval van beëindiging van de Overeenkomst - om welke reden dan ook - zullen de daaruit voortvloeiende verplichtingen van kracht blijven voor zover dat uit hun aard voortvloeit, waaronder maar niet beperkt tot het

bepaalde in dit artikel alsmede het , toepasselijk recht, bevoegde rechter, geheimhouding en vrijwaringen.

- 31.8. Leverancier is verplicht alle gegevens, informatie en/of data van zijn hardware te verwijderen, waarbij het onmogelijk is om deze achteraf te lezen. Leverancier doet dit door data op locatie onbruikbaar te maken voorafgaand aan vervoer. Bij Leverancier wordt daarna een volledige wipe uitgevoerd, waarbij defecte of afgeschreven schijven worden vernietigd door een erkend datavernietigingsbedrijf. Van deze vernietiging wordt door Leverancier aan Opdrachtgever een certificaat afgegeven. Deze verplichting geldt zowel bij vervanging van hardware als bij beëindiging van de Overeenkomst op welke wijze en om welke reden dan ook.

Artikel 32. Overige bepalingen

- 32.1. Leverancier zal de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen om Opdrachtgever en Cliënten in staat te stellen blijvend te voldoen aan het bepaalde bij of krachtens, voor zover van toepassing, de Pensioenwet, de Wet verplichte deelneming in een bedrijfstakpensioenfonds 2000 en/of de Wet verplichte beroepspensioenregeling.
- 32.2. De Overeenkomst mag niet zo worden uitgelegd of uitgevoerd dat Opdrachtgever of Cliënten belemmerd worden om te voldoen aan het bepaalde bij of krachtens, voor zover van toepassing, de Pensioenwet, de Wet verplichte deelneming in een bedrijfstakpensioenfonds 2000 en/of de Wet verplichte beroepspensioenregeling.
- 32.3. Leverancier zal zorg dragen voor een beloningsbeleid dat voldoet aan de op Opdrachtgever en haar Cliënten van toepassing zijnde wet- en regelgeving en/of de Code Pensioenfonds.
- 32.4. Kennisgevingen en mededelingen in het kader van de (totstandkoming van de) Overeenkomst vinden schriftelijk of elektronisch plaats.
- 32.5. Het nalaten van een beroep op enig aan Partijen toekomstend wettelijk en/of contractueel recht houdt geen afstand van recht in.

Artikel 33. Geschillen

- 33.1. Geschillen tussen Partijen, daaronder begrepen die welke slechts door één van Partijen als zodanig worden beschouwd, zullen zoveel mogelijk door middel van goed overleg tot een oplossing worden gebracht.
- 33.2. Indien het overleg niet binnen een redelijke termijn tot een oplossing heeft geleid, zullen Partijen zich inspannen om enig geschil op te lossen door middel van mediation overeenkomstig het mediation reglement van het Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam, zoals dit geldt op het moment dat het geschil aanhangig wordt gemaakt.
- 33.3. Indien een oplossing van het geschil door middel van mediation in het geheel niet mogelijk blijkt of niet binnen 45 kalenderdagen tot stand gekomen is - welke termijn met gezamenlijke schriftelijke instemming van Partijen verlengd kan worden -zal het geschil worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het arbitrage reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam, zoals dit geldt op het moment dat het geschil aanhangig wordt gemaakt. De plaats van arbitrage zal Zeist zijn. De arbiters beslissen naar de regelen van het Nederlands recht.
- 33.4. Het in de voorgaande leden bepaalde laat onverlet het recht van Partijen om voor de president van de competente rechtbank een voorziening in kort geding te verzoeken.

Artikel 34. Toepasselijk recht

- 34.1. Op deze Inkoopvoorwaarden en de Overeenkomst alsmede op de totstandkoming en de interpretatie ervan, is Nederlands recht van toepassing. Buitenlandse

wetgeving, internationale regelingen en verdragen zoals het Weens koopverdrag worden uitgesloten.

Verrichten van Diensten

Artikel 35. Inzet personeel

- 35.1. Opdrachtgever mag het personeel dat door Leverancier bij de uitvoering van de Overeenkomst wordt betrokken identificeren.
- 35.2. Opdrachtgever eist dat Leverancier uitsluitend gescreend personeel inzet. Leverancier zal daartoe voldoen aan de door Opdrachtgever gestelde voorwaarden over screening.
- 35.3. Leverancier garandeert dat het door haar ingezet personeel beschikt over de vereiste opleiding, deskundigheid en ervaring voor het verrichten van de (Online) Diensten en verstrekt op eerste verzoek het C.V. van het ingezet personeel aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is bevoegd de geschiktheid van het personeel te beoordelen door één of meer voorgesprekken. Hieraan zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
- 35.4. Indien blijkt dat het door Leverancier ingezet personeel niet naar tevredenheid c.q. niet conform de verwachting van Opdrachtgever of de overeengekomen garantie functioneert, zal Leverancier het personeel op eerste verzoek van Opdrachtgever vervangen. Tussentijdse vervanging of terugtrekking van ingezet personeel kan alleen na overleg met Opdrachtgever. De kosten van de vervanging, waaronder het werven en opnieuw inwerken van het personeel zijn voor rekening en risico van Leverancier.
- 35.5. Leverancier zal het personeel eveneens op eerste verzoek vervangen, conform het in dit artikel bepaalde, wanneer er sprake is van ziekte of afwezigheid van ingezet personeel, waarbij de ziekte en/of afwezigheid naar verwachting langer dan tien werkdagen zal duren. Indien Leverancier niet binnen redelijke termijn in staat is geschikt vervangend personeel aan te bieden en de (Online) Diensten niet conform de Overeenkomst kunnen worden nagekomen, is Opdrachtgever gerechtigd de inzet van het personeel met onmiddellijke ingang op te zeggen zonder dat hieruit enig recht op schadevergoeding, hoe ook genaamd, voor Leverancier zal voortvloeien.
- 35.6. Bij beëindiging van de inzet zal het door Leverancier ingezet personeel ervoor zorg dragen dat de noodzakelijke kennis kosteloos wordt overgedragen aan (een) door Opdrachtgever aan te wijzen medewerker(s).
- 35.7. Leverancier zal al haar verplichtingen jegens haar personeel nakomen. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever voor alle aanspraken c.q. vorderingen van haar personeel voortvloeiend uit de toepasselijke CAO, wet- en/of regelgeving, alsmede boetes die verband houden met de niet nakoming van de toepasselijke CAO, wet- en/of regelgeving.
- 35.8. Leverancier is eveneens gehouden om alle wettelijke aanzegtermijnen richting haar personeel in acht te nemen. Indien deze aanzegtermijnen conflicteren met de contractuele afspraken, dient Leverancier Opdrachtgever hierover vooraf schriftelijk te informeren. Alle hieruit voortvloeiende schade komt voor rekening van Leverancier.
- 35.9. Leverancier zal op eerste verzoek van Opdrachtgever op basis van een loondienstverklaring bewijs overleggen dat door Leverancier bij Opdrachtgever ingezet personeel in dienst is bij Leverancier.
- 35.10. Leverancier zal op eerste verzoek van Opdrachtgever een uittreksel van haar inschrijving bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel overleggen waaruit blijkt dat

Leverancier haar uitleenactiviteiten heeft gemeld bij de Kamer van Koophandel.

- 35.11. Leverancier zal gedurende de uitvoering van de Overeenkomst en gedurende zes maanden na het eindigen daarvan, noch direct noch indirect, werknemers van Opdrachtgever die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst in dienst nemen, of een aanbod doen om in dienst te treden.

Afdeling B Automatiseringsdiensten, hardware en Materialen

In deze afdeling wordt het hierna gebruikte begrip als volgt gedefinieerd:

Gebreken(en):

Iedere afwijking aan de (Online) Diensten ten opzichte van de Specificaties alsmede enig andere onvolledigheid, ondeugdelijkheid, fout, non-conformiteit, onbeschikbaarheid en/of onjuist functioneren van (gedeelten van)de (Online) Diensten.

Artikel 36. Garanties

- 36.1. In aanvulling op artikel 9 garandeert Leverancier dat in de software die deel uitmaakt van de door haar te leveren Materialen geen malware zoals virussen, logic bombs, etc. zijn ingebouwd. De door Leverancier te leveren Materialen dienen te functioneren conform de overeengekomen Specificaties en hetgeen Opdrachtgever zich daarbij voorstelt c.q. daarvan verwacht. Leverancier garandeert dat zij begrijpt wat Opdrachtgever wil en dat zij in staat en bereid is om dat te leveren. De basis hiervoor wordt gevormd door documenten die Leverancier vervaardigt en die door zowel Opdrachtgever als Leverancier worden geaccordeerd.
- 36.2. Teneinde de aanwezigheid van de gegarandeerde eigenschappen bij de door Leverancier ontwikkelde Materialen ook in de toekomst te kunnen vaststellen, zal, indien Opdrachtgever dat wenst, een door Opdrachtgever en Leverancier op het moment van acceptatie vervaardigde en verzegelde kopie van de geleverde Materialen in bewaring worden genomen door een door Opdrachtgever aan te wijzen onafhankelijke derde. Het eigendomsrecht van deze kopie ligt bij Opdrachtgever.
- 36.3. Opdrachtgever garandeert Leverancier het vrije gebruik van de door Opdrachtgever geleverde Materialen, echter uitsluitend voor zover dit (vrije) gebruik noodzakelijk is voor de uitvoering van de door Leverancier met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst en onder eerbiediging van de daarop rustende rechten, zowel van Opdrachtgever als van derden.
- 36.4. Indien Opdrachtgever constateert dat het geleverde niet (geheel) voldoet aan hetgeen Leverancier conform de leden 1 tot en met 3 van dit artikel heeft gegarandeerd, geldt dit als een tekortkoming als bedoeld in artikel 20.

Artikel 37. Licenties op de Standaardprogrammatuur

- 37.1. Leverancier verleent een licentie op de Standaardprogrammatuur aan Opdrachtgever. De licentie op de Standaardprogrammatuur geeft Opdrachtgever het recht de Standaardprogrammatuur te gebruiken (in de ruimste zin van het woord), zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot gebruikslocatie (waaronder maar niet beperkt tot een externe uitwijkfaciliteit), aantal gebruikers, Apparatuur, tijdsduur of anderszins.
- 37.2. De licentie op de Standaardprogrammatuur gaat in op de datum van Levering of, indien een acceptatieprocedure is overeengekomen, bij acceptatie van de Standaardprogrammatuur door Opdrachtgever en duurt, onafhankelijk van enige onderhoudsovereenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever, voort voor onbepaalde tijd, doch is niet opzegbaar door Leverancier.
- 37.3. Leverancier zal onder geen enkele omstandigheid beveiligingen of passwords aanbrengen in de Standaardprogrammatuur welke het gebruik van de Standaardprogrammatuur door Opdrachtgever verhindert of zou kunnen verhinderen. Indien Opdrachtgever de aanwezigheid van zulke beveiligingen constateert, is Opdrachtgever gerechtigd de beveiligingen te (laten) verwijderen voor rekening van Leverancier.
- 37.4. Leverancier draagt ervoor zorg dat de Online Diensten, data en content van Leverancier en de systemen van

Leverancier geen virussen, malware of andere kwaadaardige code of kwetsbaarheden bevatten en Leverancier zal ervoor zorg dragen dat te allen tijde passende en meest recente virusbescherming en beveiligingsmaatregelen zullen worden genomen om ongeautoriseerd toegang tot, verwijdering van, wijziging van, verlies van en beschadiging van gegevens, informatie en/of data van de Opdrachtgever te voorkomen.

Artikel 38. Wijzigingen van en/of toevoegingen aan de Programmatuur

- 38.1. Ingeval er door Leverancier wijzigingen en/of toevoegingen in de Programmatuur worden aangebracht, mogen deze niet leiden tot een beperking van de functionaliteit, toepassingen of toepassingsmogelijkheden van enige Programmatuur, de hardware waarop die Programmatuur is geïnstalleerd, en/of van de bestanden of gegevens die daarin zijn opgenomen. Op verzoek van Opdrachtgever zal Leverancier verzekeren dat de versies/releases van de Programmatuur die door Leverancier worden verstrekt compatibel zijn met hardware, randapparatuur, besturingssysteemsoftware, software die in gebruik is bij Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever gebruikte bestanden of, indien van toepassing, dat deze compatibiliteit gerealiseerd kan worden met gebruik van door Leverancier verstrekte conversiesoftware.
- 38.2. Leverancier garandeert dat de functionaliteit van de gelicenseerde modules gehandhaafd blijft en niet zal afnemen. Indien Leverancier de gelicenseerde applicatie c.q. module een andere naam geeft en Leverancier:
 - a) een andere applicatie c.q. module beschikbaar stelt onder een andere naam als vervanging voor de gedisoncontinueerde applicatie c.q. module met vergelijkbare functionaliteit;
 - b) de applicatie c.q. module opsplijt in verschillende genaamde en/of geprijsde applicaties c.q. modules;
 - c) stopt met het onderhoud en support van de gelicenseerde applicatie c.q. module, ontvangt Opdrachtgever de licentie voor de vervangen applicatie c.q. module kosteloos, zonder additionele kosten voor onderhoud, support of andere additionele diensten. Leverancier garandeert dat de vervangen applicatie c.q. module en/of opvolger van deze applicatie c.q. module geen substantieel verschil heeft op het vlak van Specificaties, interfaces, GUI's of anderszins, die de gebruikers als negatief kunnen ervaren. Leverancier garandeert dat alle overeengekomen contractuele voorwaarden en de Service Level Agreement ook op de vervangen applicatie c.q. module en/of opvolger van deze applicatie c.q. module van toepassing zijn.

Artikel 39. Overdracht van intellectuele eigendomsrechten bij Maatwerkprogrammatuur

- 39.1. Voor zover Programmatuur bestaat uit een deel Standaardprogrammatuur en een deel Maatwerkprogrammatuur zal artikel 41, betreffende escrow-overeenkomst, van toepassing zijn op het deel Standaardprogrammatuur. Voor Maatwerkprogrammatuur, is het bepaalde in lid 2 van dit artikel van toepassing.
- 39.2. De intellectuele eigendomsrechten op Maatwerkprogrammatuur komen toe aan Opdrachtgever. Deze rechten worden op grond van de Overeenkomst door Leverancier aan Opdrachtgever overgedragen, welke overdracht terstond na het ontstaan van die rechten door Opdrachtgever reeds nu voor alsdan wordt aanvaard. Voor zover voor de overdracht van dergelijke rechten een nadere akte zou zijn vereist, machtigt Leverancier Opdrachtgever reeds nu voor alsdan onherroepelijk om

een zodanige akte op te maken en namens Leverancier te ondertekenen.

Artikel 40. Schending van intellectuele eigendomsrechten (Maatwerk- en Standaardprogrammatuur)

- 40.1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 9 en 28 van deze Inkoopvoorwaarden geldt dat Leverancier garandeert dat (onderdelen van) de geleverde Programmatuur geen inbreuk maken op enig recht van intellectuele eigendom van derden, dan wel onderworpen zijn aan een geschil omtrent rechten van derden, in enig land, alsmede dat het gebruik ervan ook anderszins niet onrechtmatig is jegens derden, in enig land.
- 40.2. In aanvulling op het bepaalde in artikel 22 vrijwaart Leverancier Opdrachtgever voor aanspraken van derden terzake. Indien het gebruik van Programmatuur wordt verboden, zal Leverancier in overleg met Opdrachtgever:
- voor de Programmatuur een gebruiksrecht verwerven;
 - de betrokken Programmatuur zodanig wijzigen dat deze geen inbreuk meer maakt op de rechten van derden;
 - de betrokken Programmatuur vervangen door gelijkwaardige Programmatuur, die geen inbreuk maakt op rechten van derden;
 - dan wel de Programmatuur terugnemen tegen volledige terugbetaling van de daarvoor door Opdrachtgever betaalde kosten.
- 40.3. Leverancier zal ten aanzien van de in het vorige lid genoemde opties in eerste instantie de eerst genoemde trachten te realiseren. Eerst indien Leverancier aan Opdrachtgever heeft aangetoond dat realisatie daarvan redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Leverancier gerechtigd zijn de daaronder genoemde optie uit te voeren, met dien verstande dat geen afbreuk wordt gedaan aan de functionaliteit van Programmatuur en/of overeengekomen Specificaties. Alle schade die in dit verband wordt geleden door Opdrachtgever zal door Leverancier vergoed worden.
- 40.4. Leverancier neemt de verdediging op zich in iedere procedure die tegen Opdrachtgever mocht worden ingesteld wegens gestelde inbreuk van de Programmatuur op rechten van (een) derde(n). Opdrachtgever dient Leverancier onmiddellijk schriftelijk van een dergelijke actie in kennis te stellen en aan Leverancier de noodzakelijke volmachten en hulp te verstrekken. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever tegen alle schade en kosten, waartoe Opdrachtgever in zodanige procedure uiteindelijk mocht worden veroordeeld en zal alle kosten van de procedure voldoen. In het geval er sprake is van een voorstel tot het treffen van een schikking, dient Leverancier, alvorens tot het treffen van een dergelijke schikking over te gaan, het schriftelijk akkoord van Opdrachtgever op de voorgenomen schikking te verkrijgen.

Artikel 41. Escrow-overeenkomst

- 41.1. In geval van Levering van Programmatuur, verklaart Leverancier, indien Opdrachtgever hierom verzoekt, terstond met een escrow-bureau een escrow-overeenkomst te zullen afsluiten, inhoudende dat aan het escrow-bureau alle Programmatuur, met (kopie van) de Broncode en bijbehorende technische informatie en documentatie in depot is overgedragen. Voor elke opdrachtgever van Leverancier wordt een eigen versie ingebracht en onderhouden. Leverancier verschaft op eerste verzoek van Opdrachtgever een afschrift van de genoemde overeenkomst. Op eerste verzoek van Opdrachtgever treedt zij toe in alle rechten krachtens deze overeenkomst dan wel worden deze rechten anderszins ten behoeve van Opdrachtgever zeker gesteld.

De kosten van het afsluiten van de escrow-overeenkomst komen voor rekening van Leverancier.

- 41.2. Leverancier verklaart dat de escrow-overeenkomst voor Opdrachtgever het recht zekerstelt tot afgifte van de meest recente versie van de Programmatuur, de Broncode en alle documentatie noodzakelijk voor een onbelemmerd en ongestoord gebruik, indien:
- Leverancier de bedrijfsvoering staakt zonder de met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst rechtsgeldig aan een of meer derden over te dragen;
 - Leverancier in staat van faillissement wordt verklaard;
 - Leverancier niet meer in staat is aan onderhoudsverplichtingen te voldoen.
- 41.3. Opdrachtgever kan een escrow-bureau verzoeken te verifiëren dat de gedeponeerde Programmatuur en (kopie van) de Broncodes als beschreven in het eerste lid Opdrachtgever in staat stelt de Programmatuur conform de afspraken in de Overeenkomst met Leverancier te gebruiken. De kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij blijkt dat het niet mogelijk is om de gedeponeerde Programmatuur en (kopie van) Broncodes conform de met Leverancier overeengekomen contractuele afspraken te gebruiken. In dat geval is Leverancier gehouden:
- De kosten voor de verificatie te dragen; en
 - Zorg te dragen voor het alsnog deponeren van volledige Programmatuur en (kopie van) Broncodes.
- De escrow-overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders schriftelijk wordt overeengekomen.

Artikel 42. Onderhoud

- 42.1. Leverancier zal Opdrachtgever onderhoud verlenen met betrekking tot Programmatuur en/of Apparatuur, die nader gespecificeerd is in de Overeenkomst. Onderhoud omvat in ieder geval:
- het leveren van ondersteuning, al dan niet op afstand;
 - het verhelpen van Gebreken;
 - voor zover het Programmatuur betreft, het uitbrengen van nieuwe versies en/of releases teneinde fouten te herstellen, functionaliteit en/of performance te verhogen/verbeteren, en/of de Programmatuur aan te passen aan (deels) nieuwe Apparatuur besturingsprogrammatuur (releases of versies).
- 42.2. Al het onderhoud zal minimaal van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 18.00 uur plaatsvinden, uitgezonderd feestdagen, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen. Het in dit artikel bepaalde is bedoeld als klein onderhoud waarbij de continuïteit van de dienstverlening niet verstoord wordt.
- 42.3. De onderhoudsverplichtingen van Leverancier zijn aan te merken als resultaatsverplichtingen.
- 42.4. Opdrachtgever heeft het recht, doch niet de verplichting, alle nieuwe versies of releases van de Programmatuur aan te schaffen en Leverancier garandeert dat hij in staat en bereid is onderhoud te verrichten met betrekking tot iedere versie of release van de Programmatuur gedurende de gehele contractperiode inclusief eventuele verlengingen.

Artikel 43. Ondersteuning (op afstand)

- 43.1. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier gehouden ondersteuning (op afstand) te bieden met betrekking tot alle diensten en adviezen met betrekking tot het gebruik en het functioneren van de Programmatuur en Apparatuur, met inbegrip van diensten met betrekking tot de implementatie van nieuwe versies, releases of updates van de Programmatuur, hetzij

- fysiek op de locatie van Opdrachtgever, online (elektronisch) of per telefoon.
- 43.2. Ondersteuning op afstand door Leverancier is slechts toegestaan indien ondersteuning op de locatie van Opdrachtgever niet noodzakelijk wordt geacht door Opdrachtgever.
- 43.3. Ondersteuning op afstand geschiedt per telefoon of online (elektronisch).

Artikel 44. Prioriteitsniveaus Gebreken

- 44.1. Gebreken worden in de volgende drie operationele prioriteitsniveaus onderscheiden:
1. Ten gevolge van een Gebrek kan de Programmatuur of Apparatuur of een belangrijk deel daarvan niet gebruikt worden;
 2. Ten gevolge van een Gebrek treedt een performancedegradatie op en/of een frequent optredende stoornis in het gebruik van (een deel van) de Programmatuur of de Apparatuur;
 3. Er is sprake van een Gebrek dat de operabiliteit en de wijze van gebruik van de Programmatuur of Apparatuur of de configuratie niet direct beïnvloedt.
- Het prioriteitsniveau wordt bepaald door Opdrachtgever.
- 44.2. Bij melding van Gebreken met prioriteit 1 zal een eerste telefonisch of elektronisch contact onmiddellijk tot de aangegeven acties leiden. Opdrachtgever zal zich inspannen alle relevante informatie die de analyse van de foutmelding mogelijk maakt, aan Leverancier ter beschikking te stellen. Indien binnen drie uur na de melding van het Gebrek Leverancier geen voor Opdrachtgever aanvaardbare oplossing bereikt, of indien duidelijk wordt dat Leverancier voor het vinden van de oplossing meer dan drie uur nodig heeft, zal Leverancier extra menskracht inschakelen, waaronder ook wordt verstaan het inschakelen van door Opdrachtgever goedgekeurde specialisten werkzaam bij derden, indien dit redelijkerwijs nodig of gewenst is.
- 44.3. Leverancier zal oplossingen van Gebreken en verbeteringen in de Programmatuur of Apparatuur zonder vertraging aan Opdrachtgever aanleveren in de door Opdrachtgever gewenste vorm.
- 44.4. Leverancier zal Opdrachtgever onverwijld in kennis stellen van enige omstandigheid die zich voordoet in de Programmatuur of Apparatuur die zouden kunnen leiden tot een Gebrek met prioriteit 1 of 2.
- 44.5. Leverancier zal maandelijks schriftelijk of elektronisch aan Opdrachtgever een overzicht overleggen van de problemen die zich in die maand hebben voorgedaan en de oplossingen voor die problemen.
- 44.6. Leverancier zal Opdrachtgever steeds zo spoedig mogelijk in kennis stellen van (potentiële) gevolgen van nieuwe functionaliteiten in nieuwe versies of releases van de Programmatuur of Apparatuur.
- 44.7. Leverancier verschafft Opdrachtgever voor zover beschikbaar, toegang tot een online database voor probleemoplossing met betrekking tot de Programmatuur of Apparatuur.

Artikel 45. Melding en opheffing van Gebreken

- 45.1. Gebreken kunnen aan Leverancier worden gemeld via een telefonisch meldcentrum dat minimaal van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 18.00 uur is bemand, uitgezonderd feestdagen, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen.
- 45.2. Zo spoedig mogelijk na melding van een Gebrek, met inachtneming van het door Opdrachtgever op grond van artikel 44 aangegeven prioriteitsniveau, doch in ieder geval binnen de toepasselijke responstijd als omschreven in de Overeenkomst, zal een deskundige monteur van Leverancier bij de aangewezen locatie van desbetreffende Programmatuur of Apparatuur arriveren, teneinde het

Gebrek te bespreken met de door Opdrachtgever aangewezen systeembeheerder of diens vervanger, tenzij tussen Partijen uitdrukkelijk anders is overeengekomen (bijvoorbeeld onderhoud op afstand).

- 45.3. De in de Overeenkomst opgenomen reparatietijden zijn de uiterste termijnen waarbinnen Leverancier het Gebrek zal hebben verholpen dan wel een voor Opdrachtgever andere aanvaardbare oplossing zal hebben aangebracht.
- 45.4. Leverancier garandeert de in de Overeenkomst opgenomen reactie- en oplostijden, behoudens voor zover daarvan in de Overeenkomst expliciet wordt afgeweken.
- 45.5. Na reparatie meldt de monteur zich af bij de systeembeheerder of diens vervanger in overeenstemming met de procedures van Opdrachtgever zoals deze van tijd tot tijd aan Leverancier bekend worden gemaakt.

Artikel 46. Onderhoud op afstand

- 46.1. Ingeval de Programmatuur een Gebrek van prioriteit 1 of 2 als bedoeld in artikel 44 vertoont, kan Opdrachtgever ervoor kiezen Leverancier onderhoud op afstand toe te laten passen. In dat geval zal Opdrachtgever de nodige stappen ondernemen om Leverancier toegang tot het systeem te verlenen conform de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde procedures. Leverancier zal de regels en procedures van Opdrachtgever in acht nemen en Opdrachtgever volledig van zijn activiteiten op de hoogte houden.
- 46.2. Leverancier zal alle noodzakelijke maatregelen treffen om Opdrachtgever te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang tot haar systemen of het systeem van Opdrachtgever en/of tegen andere vormen van misbruik van het systeem van Opdrachtgever. In het bijzonder garandeert Leverancier dat geen virus en dergelijke zal worden overgedragen of anderszins toegang zal verkrijgen tot het netwerk, de systeemsoftware of databases van Opdrachtgever, en dat de rechten van Opdrachtgever door het onderhoud op afstand niet worden geschaad of geschonden.

Afdeling C Online- en Clouddiensten

Aanvullende definities

In deze afdeling worden de hierna gebruikte begrippen en uitdrukkingen als volgt gedefinieerd:

Data van Opdrachtgever

Alle data, content en andere informatie die door Opdrachtgever of Eindgebruikers worden i) ge-upload, opgeslagen of geïnstalleerd op de systemen van Leverancier of ii) gecreëerd, gerealiseerd of ontwikkeld door of als onderdeel van het gebruik van de Online Diensten waaronder, maar niet beperkt tot, data, informatie, software, databanken, documenten en audio visuele materialen waaronder foto's, video's en muziek.

Service Credits

Een bedrag in Euro dat iedere maand wordt berekend in overeenstemming met de formule opgenomen in de Overeenkomst met betrekking tot het niet halen van Service Level Doelstellingen door Leverancier.

Artikel 47. Levering van Online Diensten

- 47.1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 4 zal Leverancier zal Opdrachtgever of door Opdrachtgever aan te wijzen derden toegang verschaffen tot en in staat stellen om (op afstand) gebruik te maken van de (Online) Diensten op de wijze zoals bepaald en in overeenstemming met de Overeenkomst en de Service Level Agreement.
- 47.2. Leverancier verleent hierbij een ongelimiteerd gebruiksrecht aan Opdrachtgever en aan door Opdrachtgever aan te wijzen derden om de (Online) Diensten gedurende de duur van de Overeenkomst zonder beperkingen te gebruiken in en voor de bedrijfsactiviteiten en doeleinden van Opdrachtgever en de dienstverlening aan Cliënten.
- 47.3. De Online Diensten die Leverancier zal leveren omvatten alle activiteiten, diensten en handelingen die nodig zijn voor of een inherent onderdeel uitmaken van het leveren van de (Online) Diensten door Leverancier en het gebruik maken van de Online Diensten door Opdrachtgever en door Opdrachtgever aan te wijzen derden, ook al staan dergelijke activiteiten, diensten en/of handelingen niet expliciet vermeld in de Overeenkomst.

Artikel 48. Beheer, onderhoud en ondersteuning

- 48.1. Leverancier is verantwoordelijk voor het doorlopend beheren, onderhouden en ondersteunen van de (beschikbaarheid, het gebruik en de resultaten van de) (Online) Diensten om Opdrachtgever en door Opdrachtgever aan te wijzen derden te ondersteunen bij, en te waarborgen dat de Opdrachtgever en door Opdrachtgevers aan te wijzen derden in staat zijn om gedurende de duur van de Overeenkomst, ongestoord gebruik te maken van alle overeengekomen functionaliteit van de (Online) Diensten. Het bepaalde in de artikelen 42 tot en met 46 is hierop van overeenkomstige toepassing.

Artikel 49. Service Levels

- 49.1. Leverancier zal de (Online) Diensten te allen tijde beschikbaar maken en leveren in overeenstemming met de Service Levels. Indien Leverancier tekort schiet in het nakomen van de Service Levels zullen de bepalingen uit dit artikel van toepassing zijn.
- 49.2. Indien Leverancier kennis heeft van de omstandigheid, of het vermoeden heeft dat, een of meer Service Levels niet is of niet zal worden nagekomen zal Leverancier Opdrachtgever, onverwijld doch uiterlijk binnen 3 uur, gerekend vanaf het moment van kennisneming dan wel het ontstaan van het vermoeden van niet-nakoming schriftelijk of elektronisch mededeling doen van de Service Levels die niet zijn of worden gehaald, de reden en de

gevolgen daarvan en de maatregelen die Leverancier neemt en zal nemen om de tekortkoming te herstellen.

- 49.3. Leverancier zal Opdrachtgever binnen 5 kalenderdagen na het einde van elke kalendermaand een rapport doen toekomen met tenminste de volgende informatie:
 - a) de Service Levels die van toepassing zijn op de (Online) Diensten;
 - b) de Service Levels die zijn gehaald;
 - c) de Service Levels die niet zijn gehaald;
 - d) de eventuele Service Credits waar de Opdrachtgever recht op heeft conform hetgeen bepaald is in artikel 50.
- 49.4. In aanvulling op het bepaalde in artikel 11 is Leverancier niet gerechtigd Service Levels eenzijdig te wijzigen. Opdrachtgever heeft het recht om wijziging, verwijdering of toevoeging van Service Levels te verzoeken, welk verzoek Leverancier niet op onredelijke gronden zal weigeren.
- 49.5. Indien Leverancier een gegrond vermoeden heeft dat Opdrachtgever en/of Eindgebruikers de voorwaarden van de Overeenkomst niet correct naleven zal Leverancier Opdrachtgever daarvan onverwijld op de hoogte stellen en zullen Partijen in onderling overleg maatregelen bespreken, overeenkomen en nemen om te zorgen dat de Overeenkomst zo spoedig mogelijk correct wordt nageleefd.

Artikel 50. Service Credits

- 50.1. Indien Leverancier op enig moment tekort schiet in het nakomen van enige Service Levels zal de Leverancier Service Credits verschuldigd zijn en betalen aan Opdrachtgever in overeenstemming met het bepaalde in dit artikel.
- 50.2. De hoogte van verschuldigde Service Credits zal berekend worden in overeenstemming met een door Partijen in de Overeenkomst overeengekomen formule voor het berekenen van Service Credits. Service Credits mogen naar keuze van Opdrachtgever worden verrekend met niet betwiste facturen van Leverancier of worden behandeld als een schuld van Leverancier aan Opdrachtgever, welke binnen uiterlijk 30 (dertig) kalenderdagen door Leverancier aan Opdrachtgever betaald dient te worden.
- 50.3. Het maken van aanspraak op Service Credits en/of het betalen van Service Credits door Leverancier laat eventuele andere rechten die Opdrachtgever heeft onder de Overeenkomst of op grond van de wet inzake (schade)vergoeding onverlet.

Artikel 51. Intellectuele eigendomsrechten

- 51.1. Opdrachtgever komt het eigendom toe van alle (intellectuele eigendoms)-rechten in en met betrekking tot de Data van de Opdrachtgever en niets in deze Overeenkomst is bedoeld om of zal de strekking hebben om enig recht in de Data van Opdrachtgever over te dragen aan Leverancier.
- 51.2. Opdrachtgever verleent Leverancier hierbij een beperkt niet-exclusief, niet overdraagbaar, royalty vrij gebruiksrecht zonder het recht om sublicenties te verlenen, voor het gebruik van de Data van Opdrachtgever door Leverancier voor het enkele doel en enkel voor zover nodig om gedurende de duur van de Overeenkomst de (Online) Diensten te leveren en diens verplichtingen onder de Overeenkomst na te komen.

BIJLAGEN

Alle bijlagen zijn separaat bijgevoegd

- Bijlage A : Integriteit en betrouwbaarheid, screeningprocedure PGGM
- Bijlage B : Gedragscode PGGM
- Bijlage C : Integriteitverklaring
- Bijlage D : Informatiebeveiligingsregels PGGM
- Bijlage E : Richtlijn Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)