

## Model algemene inkoopvoorwaarden ICT

### Inleiding en toelichting

Deze algemene inkoopvoorwaarden van de Landelijke Huisartsen Vereniging (hierna: de “LHV”) en InEen beogen als modelvoorwaarden voor haar leden te fungeren. Deze voorwaarden zijn mede tot stand gekomen op verzoek van en in afstemming met een klankbord van regio-organisaties.

Verdere digitalisering in de zorg is een cruciale beweging om de beoogde transformaties in de zorg mogelijk te maken, zodat zowel patiënten als zorgverleners gezonder en plezieriger kunnen leven en werken. Zorgverleners zijn voor hun dagelijks werk erg afhankelijk van de ICT-systemen en met een verder toenemende digitalisering van de zorg wordt dit steeds meer. Met de snelle technologische ontwikkelingen en de grote behoefte vanuit de zorg, ligt ook voor de leveranciers de lat hoog om aan de opgave invulling te geven en wordt een actieve samenwerking tussen ICT-leveranciers verwacht.

LHV en InEen vinden het belangrijk dat de gebruikte systemen in de huisartsenzorg aan een minimaal kwaliteitsniveau voldoen, zich continu aanpassen aan de ontwikkeling van de sector en de zorg in het algemeen én dat leveranciers een minimaal dienstverleningsniveau bieden. Middels deze set algemene inkoopvoorwaarden willen LHV en InEen evenwicht vinden tussen de belangen van klant en leverancier. Deze algemene inkoopvoorwaarden brengen meer uniformiteit en transparantie bij de inkoop van ICT-producten en -diensten in de huisartsenzorg. De algemene inkoopvoorwaarden zullen van toepassing verklaard worden op, en deel uitmaken van, alle (offerte)aanvragen, offertes, orders, orderbevestigingen, overeenkomsten en alle overige rechtshandelingen en -betrekkingen tussen opdrachtgevers in de huisartsenzorg en leveranciers voor de inkoop van ICT. Indien niet van de algemene inkoopvoorwaarden wordt afgeweken, maakt het de onderlinge verschillen tussen leveranciers meer transparant. Daardoor worden individuele huisartsen, -praktijken, wijkorganisaties en regio-organisaties ontzorgd en ondersteund.

Deze algemene inkoopvoorwaarden zijn tot stand gekomen met de volgende uitgangspunten ten aanzien van product- en dienstverlening, context van gebruik en toepasbaarheid:

- *Deskundigheid, goede ondersteuning en continue beschikbaarheid leverancier.* Voor het dagelijkse zorgproces zijn zorgverleners in extreme mate afhankelijk van hun ICT en hun ICT-leveranciers. In de ICT worden gegevens verwerkt die extreem privacygevoelig zijn. Voor het goed invullen van de klantvraag is veel ICT-deskundigheid vereist, die binnen de huisartsenzorg niet breed beschikbaar is. De verdeling van verantwoordelijkheden tussen leverancier en afnemer is in deze algemene inkoopvoorwaarden daarop afgestemd. Dit betekent dat in algemene zin meer nadruk komt te liggen op de deskundigheid en zorgplicht van de leveranciers, inclusief dienstverlening volgens een Servicelevel Agreement (SLA) van de leverancier.
- *Samenwerking en interoperabiliteit.* Veranderende zorg vereist toegang tot informatie aanwezig in de systemen. De zorg ontwikkelt zich steeds meer multidisciplinair en persoonsgericht, binnen de eerstelijns zorg maar ook binnen bijvoorbeeld de ziekenhuizen, het sociaal domein en bij de patiënt zelf. Daarnaast zien we dat nieuwe, innovatieve spelers een bijdrage kunnen leveren aan de ondersteuning en ontwikkeling van de huisartsenzorg. Dit betekent dat het noodzakelijk is dat systemen van verschillende leveranciers te koppelen zijn

op basis van de landelijk bepaalde standaarden en koppelvlakken en toegang tot data in de systemen wordt verkregen zodat deze kunnen worden uitgewisseld en gebruikt worden voor onderzoek en (nieuwe) toepassingen van derde partijen. Van leveranciers wordt hier een proactieve en meewerkende houding verwacht.

- *Maatschappelijke verantwoordelijkheid.* Voor zorgaanbieders in de huisartsenzorg is een goede, verantwoorde ICT-dienstverlening nodig om goede, verantwoorde zorg te ondersteunen. Onderdeel van die verantwoorde dienstverlening is een verantwoord prijs- en investeringsbeleid. We vragen van de leveranciers om aan vergelijkbare transparantieplichtingen te voldoen als de zorgverleners waarvoor ze werken. Bij de besteding van gemeenschapsgeld hoort een verantwoord prijsbeleid, waarvan transparantie over onder meer de prijsopbouw een onderdeel is. Daarbij past ook een verantwoord investeringsbeleid, waarbij specifieke oplossingen voor specifieke doelen ook buiten het eigen systeem gezocht worden en het verdienmodel altijd gebaseerd zal zijn op functionaliteit en niet bijvoorbeeld op toegang tot klanten en data van de klanten. Keuzevrijheid en dus concurrentie tussen leveranciers is belangrijk, maar is het niet doelmatig en vertragend wanneer dezelfde functionaliteit door te veel leveranciers separaat wordt ontwikkeld. Middels een transparant en verantwoord prijs- en investeringsbeleid kunnen klant en leverancier aantonen dat gemeenschapsgeld goed besteed wordt.
- *Compliance en beveiliging.* Zowel landelijk als binnen de huisartsenzorg wordt richting gegeven aan de werking en beveiliging van ICT-systemen middels wetten, (beroeps)richtlijnen en standaarden en keurmerken. Van leveranciers wordt verwacht dat zij alles doen wat in hun macht ligt om de gegevens te beschermen en te beveiligen volgens de algemeen geldende principes van informatiebeveiliging.
- *Diversiteit in huisartsenorganisaties.* Deze algemene inkoopvoorwaarden houden bewust geen rekening met hoe huisartsenorganisaties zijn georganiseerd, bijvoorbeeld in een regio-organisatie, wijkorganisatie of huisartsenpraktijk. Deze algemene inkoopvoorwaarden kunnen worden gebruikt door alle organisatieverbanden bij hun inkoop van ICT-diensten en producten.
- *Standaard software.* De gebruikte programmatuur in de huisartsenbranche, zoals zorginformatiesystemen, zijn anno 2021 in toenemende (en overwegende) mate een Software as a Service (SaaS/Cloud) dienst, of anderszins gestandaardiseerde software. Volledige ontwikkeling van (maatwerk)programmatuur is in de huisartsenbranche steeds minder gebruikelijk en derhalve niet in scope van deze algemene inkoopvoorwaarden.

\* \* \*

## **Artikel 1. Definities**

In de Inkoopvoorwaarden worden aan de woorden geschreven met een hoofdletter de volgende definities toegekend:

- 1.1 Acceptatie: de formele goedkeuring van (onderdelen van) de ICT Prestatie, afzonderlijk en in samenhang met elkaar, door middel van een succesvol uitgevoerde Acceptatieprocedure.
- 1.2 Acceptatieprocedure: de testprocedure waarmee kan worden aangetoond dat de ICT Prestatie geen Gebrek(en) bevat.

- 1.3 Applicatielandschap: het geheel van interne en externe systemen, software, databanken, koppelingen, apparatuur, ICT-infrastructuur en hulpmiddelen van Opdrachtgever waarbinnen de ICT Prestatie ingepast wordt.
- 1.4 Apparatuur: de op basis van de Overeenkomst te leveren en/of in te zetten hardware met inbegrip van de firmware en drivers, aanvullende voorzieningen en accessoires, alsmede bijbehorende Documentatie.
- 1.5 Beschikbaarheid: de mate waarin de ICT Prestatie daadwerkelijk beschikbaar is voor Opdrachtgever en gebruikt kan worden.
- 1.6 Conversie: het converteren en migreren van gegevensbestanden van Opdrachtgever van het oude systeem naar de nieuwe ICT Prestatie, zonder daarbij de volledigheid en integriteit van de gegevens aan te tasten.
- 1.7 Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Leverancier van Gebreken die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Leverancier anderszins bekend zijn geworden, al dan niet door het uitbrengen van Updates.
- 1.8 Derdenprogrammatuur: Programmatuur waarvan (a) de intellectuele eigendomsrechten geheel niet bij Leverancier en/of een aan Leverancier gelieerde vennootschap rusten en (b) waarbij Leverancier niet in staat is bepaalde ontwikkelingen aan/wijzigingen in die programmatuur af te dwingen.
- 1.9 Diensten: alle door Leverancier te leveren diensten waaronder begrepen Implementatie, Onderhoud, Hosting en andere door Leverancier in het kader van de ICT-Prestatie te verrichten werkzaamheden.
- 1.10 Documentatie: de door Leverancier aan Opdrachtgever te leveren en te onderhouden documentatie behorende bij de ICT Prestatie, waaronder begrepen *release notes* en applicatiedocumentatie, alsmede de eventueel specifiek voor Opdrachtgever te realiseren en eventueel te onderhouden gebruikersdocumentatie en -instructies, in schriftelijke of digitale vorm.
- 1.11 Gebrek: het niet (volledig) voldoen van de ICT Prestatie aan de Specificaties of anderszins niet geschikt voor normaal gebruik door Opdrachtgever.
- 1.12 Gebruiksrecht: het recht op grond waarvan Opdrachtgever bevoegd is tot het gebruik van de ICT-prestatie.
- 1.13 Hosting: het geheel aan hostingdiensten dat door Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever geleverd wordt, zoals bijvoorbeeld het op afstand aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van de ICT Prestatie of het anderszins ten behoeve van Opdrachtgever op een externe server opslaan of onderbrengen van gegevens (data) van Opdrachtgever.
- 1.14 ICT Prestatie: alle zaken en/of diensten die door Leverancier worden geleverd of aangeboden aan Opdrachtgever, zoals, maar niet uitsluitend, het leveren van Apparatuur, Programmatuur en/of door de Leverancier ten behoeve van Opdrachtnemer te verrichten Diensten.
- 1.15 Informatiestandaarden: de voor de ICT Prestatie geldende standaarden die ervoor zorgen dat zorginformatie met de juiste kwaliteit kan worden vastgelegd, opgevraagd, gedeeld, uitgewisseld en overgedragen, zoals bijvoorbeeld het MedMij/Nictiz-informatiestandaarden, NHG HIS referentiemodel, de informatiestandaard Medicatieproces, EDIFACT en nieuwe versies daarvan.
- 1.16 Inkoopvoorwaarden: deze algemene inkoopvoorwaarden.

- 1.17 Innovatief Onderhoud: het beschikbaar stellen door Leverancier aan Opdrachtgever van Upgrades van de ICT Prestatie.
- 1.18 Interoperabiliteitseisen: het geheel aan eisen die aan de ICT Prestatie worden gesteld om gegevens te kunnen uitwisselen met of anderszins samen te kunnen werken met andere onderdelen van het Applicatielandschap. Daaronder worden tevens begrepen de interoperabiliteitseisen die op landelijk of zorgsectorniveau aan de ICT Prestatie gesteld worden (zoals bijvoorbeeld de MedMij-eisen uit het OPEN-programma voor informatiesystemen).
- 1.19 Implementatie: het geheel van handelingen en activiteiten dat nodig is om alle onderdelen van de ICT Prestatie, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, in gebruik te kunnen nemen in de organisatie van Opdrachtgever, zodanig dat alle gebruikers van Opdrachtgever ermee kunnen werken overeenkomstig het Overeengekomen gebruik. Tot de Implementatie behoort het realiseren van de voor het Overeengekomen gebruik noodzakelijke Koppelingen en het uitvoeren van de Acceptatieprocedure.
- 1.20 Implementatieplan: het plan van aanpak voor de Implementatie, waarin een concrete uitwerking is opgenomen van de door de betrokken partijen in dit kader te verrichten activiteiten, de te implementeren en/of te ontwikkelen ICT Prestatie, de verantwoordelijkheden van Leverancier en Opdrachtgever en de tijdsplanning.
- 1.21 Koppeling: de systematiek voor uitwisseling van gegevens tussen enerzijds de ICT Prestatie en anderzijds (onderdelen van) het Applicatielandschap.
- 1.22 Leverancier: de partij waarmee Opdrachtgever een Overeenkomst gesloten heeft.
- 1.23 Onderhoud: geheel van Correctief Onderhoud, Preventief Onderhoud, Innovatief Onderhoud en gebruikersondersteuning, een en ander zoals nader uitgewerkt in deze Inkoopvoorwaarden, de Overeenkomst en/of een tussen partijen gesloten Service Level Agreement (SLA).
- 1.24 Opdrachtgever: de partij(en) ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten, zijnde een individuele huisarts, huisartsenpraktijk of -post althans partijen verzameld in een zorggroep, samenwerkingsverband of regionale coalitie.
- 1.25 Open Standaarden: de open standaarden waarvan de ICT Prestatie gebruik maakt met als doel om de uitwisselbaarheid tussen verschillende systemen te waarborgen.
- 1.26 Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor Leverancier (al dan niet op basis van de offerteaanvraag, Request for Proposal (RFP), Request for Information (RFI), programma van eisen of andere aan de Overeenkomst voorafgaande documenten) bekend was, op grond van Artikel 3 van deze Inkoopvoorwaarden voor Leverancier of op basis van het Proof of Concept (POC) bekend behoorde te zijn, een en ander voor zover dat specifieke gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
- 1.27 Overeenkomst: de afspraken tussen Opdrachtgever en Leverancier met betrekking tot de levering van de ICT Prestatie, waarvan de Inkoopvoorwaarden onderdeel uitmaken. Overeenkomsten die worden gesloten onder een mantel- of raamovereenkomst, worden voor deze Inkoopvoorwaarden steeds als afzonderlijke Overeenkomst beschouwd.
- 1.28 Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Leverancier ter voorkoming van Gebreken en andere technische problemen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening, al dan niet door het uitbrengen van Updates.

- 1.29 Programmatuur: het geheel van de door Leverancier te leveren programmatuur (software), waaronder begrepen Derdenprogrammatuur.
- 1.30 Proof of Concept (POC): de methode van Leverancier om door middel van een uitgebreide demo of proefopstelling de ICT Prestatie aan de Opdrachtgever te demonstreren om de impact van de Implementatie voor beide partijen vast te stellen.
- 1.31 Service Levels: ten aanzien van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst en/of een tussen Partijen gesloten Service Level Agreement (SLA) eisen zoals Beschikbaarheid, reactie- en functiehersteltijden.
- 1.32 Specificaties: de overeengekomen technische of functionele specificaties waaraan de ICT Prestatie moet voldoen, al dan niet zoals vastgelegd in de offerteaanvraag, *Request for Proposal (RFP)*, *Request for Information (RFI)*, het programma van eisen of voortkomend uit andere aan de Overeenkomst of aan de Implementatie voorafgaande documenten en/of procedures, zoals een *Proof of Concept (POC)*.
- 1.33 Update: een opvolgende versie van de ICT Prestatie waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking van de ICT Prestatie anderszins is verbeterd.
- 1.34 Upgrade: een opvolgende versie van de ICT Prestatie met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid**

- 2.1 De Inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle (offerte)aanvragen, offertes, orders, orderbevestigingen, overeenkomsten en alle overige rechtshandelingen en -betrekkingen tussen Opdrachtgever en Leverancier die betrekking hebben op de in de Overeenkomst genoemde ICT Prestatie.
- 2.2 Eventuele algemene of specifieke leverings- en betalingsvoorwaarden of bedingen van Leverancier, onder welke benaming ook, zijn niet van toepassing. Ook niet indien Partijen naar deze voorwaarden verwijzen op briefpapier, offertes, facturen of anderszins.
- 2.3 In geval van strijdigheid tussen het bepaalde in de Inkoopvoorwaarden en het bepaalde in de Overeenkomst, is het bepaalde in de Overeenkomst leidend.
- 2.4 Opdrachtgever is gerechtigd de Inkoopvoorwaarden te wijzigen. Wijzigingen gelden alleen voor bestaande Overeenkomsten indien de toepasselijkheid ervan schriftelijk tussen partijen wordt overeengekomen.
- 2.5 In het geval enige bepaling van de Inkoopvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, of naar het oordeel van de rechter niet van toepassing of ongeldig is, dan wordt slechts de betreffende bepaling als niet geschreven beschouwd en blijven de Inkoopvoorwaarden voor het overige volledig van kracht. Partijen treden vervolgens in overleg om de betreffende niet toepasselijke of ongeldige bepaling te vervangen door een nieuwe bepaling, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de eerdere bepaling in de Inkoopvoorwaarden in acht zal worden genomen.

## **Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst**

- 3.1 Een offerteaanvraag is enkel een uitnodiging tot het doen van een aanbod en bindt Opdrachtgever niet. Offertes zijn kosteloos en hebben een geldigheidsduur van minimaal 90 dagen.
- 3.2 Een Overeenkomst komt tot stand door:
  - A. ondertekening door Opdrachtgever van de schriftelijke Overeenkomst;

- B. bij gebreke daarvan een door Opdrachtgever ondertekende offerte van de Leverancier; of
  - C. indien de Overeenkomst een raamovereenkomst betreft, door het schriftelijk verstrekken van een order of het sluiten van een schriftelijke nadere overeenkomst door Opdrachtgever onder die raamovereenkomst.
- 3.3 Leverancier verklaart voldoende op de hoogte te zijn van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de Overeenkomst, de organisatie van Opdrachtgever, de informatievoorzieningen, de processen en/of het Applicatielandschap en verklaart zijn aanbod daarop te hebben afgestemd.

#### **Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst**

- 4.1 De door Leverancier aan Opdrachtgever te leveren ICT Prestatie staat vermeld in de Overeenkomst.
- 4.2 Opdrachtgever zal zijn verplichtingen uit de offerte(aanvraag) of Overeenkomst, en daarmee samenhangende documenten en nadere overeenkomsten (zoals het programma van eisen, Implementatieplan en SLA) volledig en onverkort naleven.
- 4.3 Opdrachtgever heeft het recht om Leverancier te verzoeken het door hem bij de uitvoering van de verplichtingen uit de Overeenkomst ingeschakeld personeel te vervangen, als het niet aan de overeengekomen kwaliteitsnormen voldoet. Eventueel vervangend personeel moet voor rekening van en door Leverancier worden ingewerkt.
- 4.4 Voor zover uit de Overeenkomst voortvloeit dat Leverancier het transport van de Apparatuur of bij de ICT Prestatie behorende zaken verzorgt, rust het risico van beschadiging of verlies gedurende het transport bij Leverancier.

#### **Artikel 5. Implementatie ICT Prestatie**

- 5.1 Tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders overeengekomen, draagt Leverancier zorg voor de tijdige Implementatie van de ICT Prestatie, overeenkomstig het hieromtrent bepaalde in de Overeenkomst en het Implementatieplan.
- 5.2 In het geval er ten tijde van ondertekening van de Overeenkomst nog geen Implementatieplan is opgesteld, zal dit op eerste verzoek van een van de partijen alsnog binnen een redelijke termijn en in onderling overleg worden opgesteld waarbij Leverancier penvoerder is. De kosten voor het opstellen van het Implementatieplan worden geacht reeds te zijn verdisconteerd in de voor de ICT Prestatie in de Overeenkomst vastgelegde vergoeding.
- 5.3 Tenzij anders overeengekomen, draagt Leverancier bij Implementatie eveneens zorg voor Conversie.
- 5.4 In het Implementatieplan zullen ten minste de volgende onderwerpen worden opgenomen:
  - A. een gedetailleerde beschrijving van doelstellingen van het project/Opdrachtgever;
  - B. een heldere verdeling van verantwoordelijkheden van partijen (wie doet wat?) en projectbegeleiding;
  - C. indien de Implementatie is voorafgegaan door een *Proof of Concept*, een beschrijving van de concrete resultaten en de impact daarvan op de Implementatie voor zowel de Leverancier als de Opdrachtgever;
  - D. een planning met concrete (fatale) oplevermomenten (*milestones*);
  - E. indien Conversie onderdeel uitmaakt van de Implementatie, de wijze waarop

Conversiewerkzaamheden plaatsvinden en op welke wijze Conversie aan Acceptatie onderworpen wordt;

- F. voor zover de ICT Prestatie mede bestaat uit Koppelingen, de wijze waarop vastgesteld wordt dat alle Koppelingen tussen de ICT Prestatie en het Applicatielandschap zullen (blijven) functioneren;
- G. de wijze waarop de Acceptatieprocedure wordt uitgevoerd;
- H. tenzij anders overeengekomen zal Leverancier als onderdeel van de installatie en Implementatie het personeel van Opdrachtgever middels (online) opleidingen/trainingen opleiden in, ondersteunen bij en vertrouwd maken met het gebruik van de ICT Prestatie.

#### **Artikel 6. Acceptatie**

- 6.1 Bij ontbreken van een Implementatieplan, of als dit plan geen beschrijving bevat van de wijze waarop de Acceptatieprocedure wordt uitgevoerd, zal op eerste verzoek van Opdrachtgever alsnog door Leverancier in een schriftelijk testprotocol worden vastgelegd op welke wijze en binnen welke termijn de Acceptatieprocedure zal worden uitgevoerd.
- 6.2 Tenzij in de Overeenkomst, het Implementatieplan of in het vorige lid bedoelde testprotocol anders is bepaald, is de Acceptatieprocedure als volgt:
  - A. Na iedere (deel)levering van de ICT Prestatie, wordt de betreffende levering getest op Gebreken. Door partijen wordt een testverslag opgemaakt. In dit testverslag wordt vastgelegd of de desbetreffende (deel)levering Gebreken vertoont.
  - B. Bij Gebreken zal Leverancier een planning aanleveren waarbinnen hij deze Gebreken zal herstellen. Leverancier zal na herstel de bijgewerkte Producten opnieuw middels de Acceptatieprocedure voorleggen.
  - C. Indien (delen van) die ICT Prestatie bij het voor de tweede keer doorlopen van de acceptatietest op Gebreken word(t)(en) afgekeurd, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – zonder nadere ingebrekestelling buiten rechte te ontbinden. Leverancier is in dat geval aansprakelijk voor de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade.
- 6.3 Voor Gebreken die niet binnen de overeengekomen planning in de Acceptatieprocedure kunnen worden opgelost, kan met wederzijds goedvinden worden besloten om een tijdelijke work-around aan te brengen en/of hiervoor later een oplossing te vinden.
- 6.4 Gebreken die (individueel noch gezamenlijk) niet in de weg staan aan het gebruik voor productieve doeleinden van (een gedeelte van) de ICT Prestatie, kunnen geen grond vormen voor Opdrachtgever om de ICT Prestatie niet te accepteren, onverminderd de verplichting van Leverancier om ook die Gebreken te herstellen.
- 6.5 De Acceptatieprocedure is niet bedoeld als de enige wijze waarop eventuele Gebreken aan de ICT Prestatie kunnen worden gedetermineerd, maar is slechts bedoeld om eventuele Gebreken vroegtijdig op te sporen.
- 6.6 Acceptatie wordt geacht plaatsgevonden te hebben:
  - A. indien er geen Acceptatieprocedure is afgesproken; of
  - B. als deze op verzoek van Opdrachtgever niet heeft plaatsgevonden en Opdrachtgever de ICT Prestatie in zijn organisatie in volledige productie heeft genomen.

#### **Artikel 7. Onderhoud en ondersteuning**

### Algemeen

- 7.1 Leverancier zal Onderhoud aan de ICT Prestatie verrichten tegen de in de Overeenkomst en/of Service Level Agreement (SLA) beschreven vergoeding. Onderhoud gaat in vanaf de Acceptatie van (het betreffende deel van) de ICT Prestatie.
- 7.2 Onderhoud omvat ten minste de volgende diensten:
  - A. Correctief Onderhoud;
  - B. Preventief Onderhoud;
  - C. Innovatief Onderhoud; en
  - D. Gebruikersondersteuning.

### Service Level Agreement (SLA)

- 7.3 In de Service Level Agreement (SLA) legt de Leverancier de concrete Service Levels vast (zoals ter zake van het Onderhoud en Beschikbaarheid). Nakoming van deze concrete Service Levels is een resultaatsverplichting van de Leverancier en genoemde termijnen gelden als fataal.
- 7.4 Leverancier zal periodiek aan Opdrachtgever rapport uitbrengen over de nakoming van de overeengekomen Service Levels. Na ontvangst van het rapport zal door Opdrachtgever worden vastgesteld of Leverancier zijn verplichtingen uit de SLA, en in het bijzonder aan de overeengekomen Service Levels, heeft gehaald. De inhoud en frequentie van deze rapportage wordt nader omschreven in de SLA. Aan de hand van de rapportages wordt de SLA minimaal jaarlijks geëvalueerd en worden indien nodig de gemaakte afspraken bijgesteld, al dan niet op basis van een verbeterplan opgesteld door Leverancier.
- 7.5 De gevolgen van het niet halen van de Service Levels worden in de Overeenkomst en/of SLA vastgelegd. Deze laten de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder begrepen het recht om naast het invoeren van de overeengekomen gevolgen de door de Opdrachtgever geleden schade op de Leverancier te verhalen.
- 7.6 Betaalde sancties of boetes ten gevolge van het niet halen van de Service Levels worden in mindering gebracht op de eventueel door Leverancier aan Opdrachtgever te betalen schadevergoeding.

### Gebruikersondersteuning

- 7.7 Leverancier zal ten behoeve van ondersteuning van gebruikers van de ICT-prestatie van de Opdrachtgever tenminste een (tweedelijns) helpdesk (toegankelijk per telefoon en/of digitaal bijvoorbeeld per chat, e-mail of via een helpdesk ticket systeem) ter beschikking stellen. Bij deze helpdesk kunnen alle problemen gemeld worden, waarna Leverancier onderzoekt of het gemelde probleem een Gebrek is.

### Correctief Onderhoud

- 7.8 In het kader van Correctief Onderhoud kunnen Gebreken door Opdrachtgever gemeld zijn via de helpdesk of zijn Gebreken Leverancier anderszins bekend geworden.
- 7.9 Indien een Gebrek het gevolg is van ondeskundig gebruik door Opdrachtgever dan wel door andere aan Opdrachtgever toe te rekenen oorzaken, dan zal Leverancier dit Gebrek desondanks herstellen. De daarmee gepaard gaande kosten zullen aan Opdrachtgever in rekening gebracht worden volgens de daarvoor bij Leverancier laatstelijk geldende tarieven. In geval van onduidelijkheid over de oorzaak van een Gebrek, zal Leverancier altijd eerst overgaan tot het herstellen daarvan en pas later de discussie voeren over de vraag of er aanleiding is tot een extra vergoeding door Opdrachtgever.



### Preventief en Innovatief Onderhoud

- 7.10 In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud draagt Leverancier er ten minste zorg voor dat:
- A. de ICT Prestatie altijd zal voldoen aan de relevante wet- en regelgeving;
  - B. de ICT Prestatie zal blijven werken in het Applicatielandschap;
  - C. de bestaande Koppelingen te allen tijde in stand zullen blijven;
  - D. en - voor zover de ICT Prestatie een informatiesysteem betreft – de ICT Prestatie blijft voldoen aan de Informatiestandaarden, Open Standaarden en Interoperabiliteitseisen.
- 7.11 Leverancier zal Opdrachtgever steeds tijdig informeren omtrent beschikbare en toekomstige verbeterde en/of nieuwe versies in de vorm van Updates en/of Upgrades van de ICT Prestatie, bijvoorbeeld middels een releaseplan.
- 7.12 Indien de ICT Prestatie een *on-premise* (lokaal geïnstalleerde) oplossing betreft, geldt dat Opdrachtgever gerechtigd is het gebruik en/of de Implementatie van Updates en/of Upgrades te weigeren, zonder dat dit afbreuk doet aan het door Leverancier te verlenen Onderhoud, met dien verstande dat Opdrachtgever maximaal 12 maanden nadat de betreffende Updates en/of Upgrades geweigerd zijn, deze alsnog in gebruik neemt. Indien dat na 12 maanden nog niet gebeurd is, is de Leverancier gerechtigd om aantoonbare meerkosten voor het blijven moeten verlenen van Onderhoud op deze oude versies in rekening te brengen.
- 7.13 Opdrachtgever heeft het recht om via een gebruikersvereniging die ten behoeve van een specifieke ICT Prestatie in het leven is geroepen, gebruikerswensen voor innovatief onderhoud aan Leverancier kenbaar te maken. Leverancier verplicht zich te onderzoeken of deze gebruikswensen gerealiseerd kunnen worden en welke gevolgen dit eventueel heeft voor de Overeenkomst.

### **Artikel 8. Continuïteit**

- 8.1 Leverancier erkent dat de Beschikbaarheid van ICT Prestatie(s) essentieel is (zijn) voor Opdrachtgever. Leverancier is daarom niet gerechtigd het gebruik van de ICT Prestatie door technische maatregelen te belemmeren of te blokkeren. Dat is slechts anders in het geval dat (i) de Opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, (ii) de Leverancier de Opdrachtgever een ingebrekestelling verstuurd heeft waarin hij het voornemen tot belemmering of blokkade (opschorting) benoemt, en (iii) de Klant vervolgens het tekortschieten niet binnen de gestelde redelijke termijn heeft hersteld.
- 8.2 Voor zover de ICT Prestatie bestaat uit Hosting zal Opdrachtnemer zorgdragen voor een adequate continuïteitsregeling, waarin afspraken zijn gemaakt over:
- A. uitwijkfaciliteiten bij incidenten en calamiteiten;
  - B. back-up van data;
  - C. passende en adequate beveiligingsmaatregelen.
- 8.3 Gelet op de grote afhankelijkheid van Leverancier alsmede het continuïteitsrisico bij incidenten en calamiteiten bij Hosting, verklaart Leverancier zich altijd bereid aanvullende afspraken te maken teneinde continuïteitsrisico's te verkleinen. Deze aanvullende afspraken kunnen onder andere bestaan uit:
- A. het sluiten van een escrowovereenkomst, op basis waarvan Opdrachtgever bij een calamiteit als faillissement toegang heeft tot de broncode en de achterliggende databasestructuur en/of verwerkte gegevens ('*data-escrow*');

- B. het met de Hostingpartij sluiten van een driepartijenovereenkomst waarin staat dat de betreffende Hostingpartij (voortdurend) over alle benodigde gegevens komt te beschikken om in voorkomend geval (een deel van) de ICT Prestatie uit de Overeenkomst – al dan niet op basis van een nieuwe overeenkomst – in de plaats van Leverancier aan Opdrachtgever te kunnen (blijven) leveren.

#### **Artikel 9. Garanties en compliance**

9.1 Ongeacht de inhoud van de Overeenkomst garandeert Leverancier dat:

- A. de ICT Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik;
- B. de ICT Prestatie voldoet en blijft voldoen aan de specificaties en aan de overige in de Overeenkomst aangegeven eigenschappen;
- C. deze geschikt zal zijn voor gebruik door Opdrachtgever in samenhang met het Applicatielandschap (voor zover bij Leverancier bekend of bekend had moeten zijn), en bestaande Koppelingen altijd in stand zullen blijven en zullen functioneren;
- D. de ICT Prestatie voldoet en blijft voldoen aan de Informatiestandaarden, Open Standaarden en Interoperabiliteitseisen;
- E. de ICT Prestatie voldoet en blijft voldoen aan geldende wet- en regelgeving, waaronder in het bijzonder begrepen de regelgeving rondom medische hulpmiddelen en de NHG-Richtlijnen;
- F. Diensten op vakbekwame wijze uitgevoerd worden door daartoe deskundig personeel;
- G. in het kader van Onderhoud steeds tijdig de benodigde voorzieningen opgeleverd worden, waardoor Opdrachtgever en/of de ICT Prestatie aan de verplichtingen voortkomend uit wet- en regelgeving voldoet;
- H. de controle en zeggenschap op bestaande en nieuwe data (van welke aard dan ook) die Opdrachtgever in de ICT Prestatie verwerkt bij Opdrachtgever rust en Leverancier deze niet zonder schriftelijke toestemming voor eigen doeleinden zal raadplegen, verwerken of anderszins gebruiken.

9.2 Leverancier erkent dat Opdrachtgever bij het aangaan van en gedurende de Overeenkomst rekent op toekomstige functionaliteiten, Updates en Upgrades die Leverancier in een offertetraject releaseplan aan Opdrachtgever toezegt of anderszins bekendmaakt. Leverancier garandeert derhalve dat deze toekomstige functionaliteiten ook daadwerkelijk door hem gereleased zullen worden. Indien Leverancier om gegronde redenen besluit dit na te laten treden Leverancier en Opdrachtnemer over de gevolgen daarvan met elkaar in overleg.

9.3 Indien de ICT Prestatie een informatiesysteem betreft, erkent de Leverancier de noodzaak dat systemen van verschillende leveranciers te koppelen zijn op basis van landelijk bepaalde standaarden en koppelvlakken, zodat data kunnen worden uitgewisseld en gebruikt voor toepassingen van derde partijen. In dat kader garandeert de Leverancier dat hij (steeds tijdig) zal meewerken aan landelijke ontwikkelingen op het gebied van Interoperabiliteit(eisen), tenzij dat in redelijkheid niet tijdig van de Leverancier gevergd kan worden. Deze ontwikkelingen zullen (steeds tijdig) door de Leverancier aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld worden. Deze terbeschikkingstelling kan tegen een redelijke prijs geschieden, tenzij deze ontwikkelingen reeds op andere wijze gefinancierd zijn.

- 9.4 Leverancier en zijn personeel zullen zich bij de uitvoering van de Overeenkomst houden aan de wettelijke regels en de geldende veiligheids-, gezondheids- en milieuvorschriften in acht nemen. Ook bedrijfsvoorschriften en reglementen op het gebied van veiligheid, gezondheid, arbeidsomstandigheden en milieu van Opdrachtgever dienen door Leverancier en zijn personeel te worden opgevolgd.
- 9.5 Leverancier verklaart zich bereid volledig mee te werken aan risicoanalyses die Opdrachtgever in het kader van de ICT Prestatie wenst of dient uit te voeren, zoals bijvoorbeeld een Data Protection Impact Assessment (DPIA), een Prospectieve Risico-Inventarisatie (PRI) of een pentest.
- 9.6 Ten aanzien van informatiebeveiliging toont Leverancier aan Opdrachtgever middels een auditrapportage of (geldig) certificaat aan dat hij NEN 7510 en optioneel gecertificeerd is voor de combinatie van ISO 27001 en ISO 27002 en draagt er zorg voor dat hij dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal blijven.
- 9.7 Leverancier zal alle noodzakelijke medewerking verlenen aan een audit over de naleving van de afspraken uit deze Overeenkomst en geldende wet- en regelgeving, inbegrepen de verplichtingen met betrekking tot het verwerken en beveiligen van persoonsgegevens.

#### **Artikel 10. Vergoeding en betaling**

- 10.1 De door de Opdrachtgever ten behoeve van de ICT Prestatie aan Leverancier te betalen vergoedingen zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
- 10.2 Wijzigingen van de ICT Prestatie als gevolg van Onderhoud, zoals Updates en Upgrades, kunnen in beginsel niet leiden tot een verhoging van de vergoeding van de ICT Prestatie zoals vastgelegd in de Overeenkomst. Het voorgaande is slechts anders indien de leverancier aantoont dat de op grond van Artikel 7.10 te verrichten werkzaamheden redelijkerwijs niet te voorzien waren of disproportioneel in omvang zijn. In dat geval is de Leverancier gerechtigd dat onvoorziene en/of disproportionele deel van de werkzaamheden als meerwerk in rekening te brengen, mits hij Opdrachtgever daarover vooraf heeft geïnformeerd en Opdrachtgever daarmee heeft ingestemd.
- 10.3 Indien door aanvullende wensen of door gewijzigde inzichten van de Opdrachtgever de prestaties die de Leverancier moet verrichten, aantoonbaar worden verzaamd dan wel uitgebreid, is sprake van meerwerk. Indien Leverancier meent dat van meerwerk sprake is, doet hij daarvan tijdig en schriftelijk mededeling aan Opdrachtgever onder opgave van de financiële en andere gevolgen daarvan voor de uitvoering van de Overeenkomst. Meerwerk dat niet vooraf schriftelijk is overeengekomen, komt niet voor vergoeding in aanmerking.
- 10.4 Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier worden aangepast, mits deze minimaal één maand van tevoren schriftelijk is aangekondigd. Deze prijsaanpassing is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) wijziging van het laatst gepubliceerde maandprijsindexcijfer voor Consumentenprijzen (CPI) zoals opgenomen in de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde tabel 'Consumentenprijzen; prijsindex 2015 – 100' reeks alle huishoudens of de opvolger daarvan. De gewijzigde prijs is gelijk aan de geldende prijs per 1 januari, vermenigvuldigd met het indexcijfer voor de maand die vier maanden eerder ligt (september) en gedeeld door het indexcijfer van de maand die 16 maanden eerder ligt (september, één jaar eerder).

- 10.5 Leverancier is voorts gerechtigd de aantoonbare prijsstijging van Derdenprogrammatuur en/of overige diensten van derden (zoals bijvoorbeeld hosting) per 1 januari door te belasten, op voorwaarde dat deze prijsstijging ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst nog niet voorzienbaar was. Indien de prijzen van Derdenprogrammatuur en/of overige diensten van derden gedurende de looptijd van de Overeenkomst dalen, zal Leverancier van Derdenprogrammatuur en/of overige diensten van derden slechts de actuele (verlaagde) prijs in rekening brengen.

#### **Artikel 11. Intellectuele eigendom**

- 11.1 Tenzij anders overeengekomen, berusten alle intellectuele eigendomsrechten bij Leverancier of diens licentiegevers. Leverancier verleent aan Opdrachtgever ten aanzien van de ICT Prestatie (niet zijnde maatwerkprogrammatuur) een Gebruiksrecht, tenzij anders overeengekomen. Indien voor het Gebruiksrecht periodiek een vergoeding verschuldigd is, is de duur van het Gebruiksrecht gelijk aan looptijd Overeenkomst. In andere gevallen is het Gebruiksrecht eeuwigdurend en onherroepelijk.
- 11.2 Mocht de ICT Prestatie bestaan (geheel of gedeeltelijk) uit de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur, geldt dat de intellectuele eigendomsrechten in beginsel bij Opdrachtgever rusten. Deze rechten worden door middel van ondertekening van een daartoe opgemaakte Overeenkomst (akte) door Leverancier aan Opdrachtgever overgedragen, of als dit noodzakelijk mocht blijken telkens met een afzonderlijke getekende overeenkomst na Acceptatie. Leverancier zal alle medewerking hiervoor verlenen. Indien Leverancier de voor Opdrachtgever ontwikkelde maatwerkprogrammatuur elders wenst in te zetten of anderszins wenst te exploiteren, treden partijen met elkaar in overleg, bijvoorbeeld over het maken van afspraken over een terugverdienregeling van de gedane investering door Opdrachtgever.
- 11.3 Bij wijziging of verbetering van de ICT Prestatie (bijvoorbeeld als gevolg van Onderhoud) komen de daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten toe aan de partij waaraan de intellectuele eigendomsrechten toekomen van de oorspronkelijke ICT Prestatie waaraan een wijziging of verbetering is aangebracht.
- 11.4 Indien de ICT Prestatie (geheel of gedeeltelijk) bestaat uit de levering van Derdenprogrammatuur, zal Leverancier dit bij Opdrachtgever kenbaar maken. Leverancier zal daarbij de eventueel toepasselijke licentievoorwaarden ter beschikking stellen. Deze licentievoorwaarden zullen dan prevaleren boven hetgeen in de Overeenkomst is bepaald, maar uitsluitend voor zover het de Derdenprogrammatuur betreft.
- 11.5 Alle intellectuele eigendomsrechten, op alles dat door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst is ingebracht of ter beschikking gesteld, (blijven) rusten bij Opdrachtgever.
- 11.6 Leverancier garandeert dat de ICT Prestatie geen inbreuk maakt op enige intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van derden. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever en stelt Opdrachtgever schadeloos voor alle aanspraken van derden gebaseerd op de stelling dat de ICT Prestatie zoals door Leverancier aan Opdrachtgever is geleverd inbreuk maakt op enige intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van derden. Indien Opdrachtgever door een derde het recht tot gebruik van de ICT Prestatie of delen daarvan wordt ontzegd, zal Leverancier voor zijn rekening en naar eigen keuze direct zorgen dat:
- A. Opdrachtgever alsnog het recht verkrijgt het gebruik voort te zetten;

- B. het inbreuk makende onderdeel vervangen wordt door een ander onderdeel met gelijkwaardige gebruiksmogelijkheden, dat geen inbreuk maakt;
- C. het inbreuk makende onderdeel zodanig aangepast wordt dat de inbreuk wordt opgeheven.

Bij vervanging of wijziging als onder B. en C. bedoeld, zal de functionaliteit van de vervangende onderdelen minimaal gelijkwaardig zijn aan de vervangen onderdelen en zullen de garanties van Artikel 9 volledig intact blijven.

#### **Artikel 12. Geheimhouding**

- 12.1 Partijen maken hetgeen hen bij de uitvoering van de Overeenkomst op enigerlei wijze ter kennis komt en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of kunnen vermoeden, tot minimaal twee (2) jaren na afloop van de Overeenkomst op geen enkele wijze verder bekend of openbaar. Enkel op grond van een wettelijk voorschrift, onderzoek door een bevoegde toezichthouder of uitspraak van een rechter of een door beide partijen geaccepteerde geschillenbeslechter kan men tot bekendmaking worden verplicht.
- 12.2 Partijen verplichten hun personeel en ingeschakelde hulppersonen om de in dit artikel genoemde geheimhoudingsverplichting na te komen en alle redelijkerwijs te nemen (voorzorgs)maatregelen te treffen.
- 12.3 Partijen geven alle gegevens die zij van elkaar hebben ontvangen en die vertrouwelijk van aard zijn op eerste verzoek aan de andere partij terug.
- 12.4 De partij die de in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van Artikel 14). De hiervoor bedoelde boete bedraagt nooit meer € 50.000,00 per gebeurtenis.

#### **Artikel 13. Verwerking van persoonsgegevens**

- 13.1 Voor zover Leverancier in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt waarvoor Opdrachtgever de verantwoordelijke is in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (U-AVG), wordt Leverancier als verwerker in de zin van de AVG aangemerkt. Deze verwerking zal door Leverancier uitsluitend plaatsvinden voor zover noodzakelijk om uitvoering te geven aan de Overeenkomst en daaraan zal de verwerkingsovereenkomst als bedoeld in de Overeenkomst altijd ten grondslag liggen.
- 13.2 Leverancier staat ervoor in dat alle wet- en regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens altijd in acht worden genomen. Voor zover Leverancier medische gegevens verwerkt zijn daarop tevens de artikelen uit de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (Wgbo) van toepassing.

#### **Artikel 14. Aansprakelijkheid**

- 14.1 Leverancier is binnen de grenzen van dit artikel aansprakelijk voor alle schade die door Opdrachtgever of door derden wordt geleden als gevolg van een Gebrek in de ICT Prestatie van Leverancier, waaronder begrepen o.a. schade als gevolg van het verlies en beschadiging van data, kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in de ICT Prestatie.

- 14.2 Leverancier is aansprakelijk voor alle schade die door Opdrachtgever of door derden wordt geleden als gevolg van een tekortkoming van Leverancier, zijn personeel en/of anderen die door Leverancier bij de uitvoering van de Overeenkomst worden betrokken, in de nakoming van de Overeenkomst.
- 14.3 Leverancier heeft zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze verzekerd en houdt zich zodanig verzekerd tegen alle aansprakelijkheid voortvloeiende uit de Overeenkomst en de Inkoopvoorwaarden, waaronder tenminste begrepen wordt een beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.
- 14.4 De aansprakelijkheid van de Leverancier voor schade, uit welchen hoofde en op welke grond dan ook, is beperkt tot maximaal het bedrag of de bedragen waarop de door de Leverancier gesloten beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering in een voorkomend geval aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico en/of eigen behoud dat de Leverancier onder die verzekering(en) draagt.
- 14.5 Indien de door de ICT-Leverancier gesloten beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering geen of beperkte dekking biedt, is zijn aansprakelijkheid beperkt tot maximaal € 1.000.000,00 per gebeurtenis.
- 14.6 Beperkingen van aansprakelijkheid zijn nadrukkelijk niet van toepassing in geval van opzet of bewuste roekeloosheid, inbreuk op rechten van intellectuele eigendom van derden of aanspraken van derden op schadevergoeding in verband met dood of letsel.
- 14.7 Leverancier is altijd verplicht om zich adequaat te verzekeren tegen de risico's en alle aansprakelijkheden die voortvloeien uit (de aard van) de Overeenkomst, waaronder in ieder geval begrepen een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Leverancier zal bij aanvang van de Overeenkomst en nadien op eerste verzoek van Opdrachtgever aantonen dat dit het geval is, bijvoorbeeld door middel van het overleggen van een kopie van een geldige verzekeringspolis of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij.

#### **Artikel 15. Overmacht**

- 15.1 In geval van overmacht van één der Partijen zullen de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst worden opgeschort zolang de overmachtstoestand voortduurt. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Partijen onafhankelijke omstandigheid, die de nakoming van deze Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert en welke noch krachtens wet, noch naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid voor risico van die Partij behoort te komen. Onder overmacht wordt uitdrukkelijk niet verstaan: een tekortkoming van een toeleverancier van Leverancier, gebrek aan Personeel, stakingen, ziekte van Personeel (m.u.v. pandemie), verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor het verrichten van de ICT Prestatie benodigde goederen dan wel liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen. Een aantoonbare storing van nuts-/telecomvoorzieningen wordt wel als overmacht beschouwd, tenzij deze veroorzaakt is door Leverancier of de ICT Prestatie juist ziet op het beschikbaar houden van deze voorzieningen.

- 15.2 Als de overmachtssituatie langer duurt dan zestig (60) aaneengesloten dagen of gedurende in totaal meer dan negentig (90) dagen binnen een kalenderjaar heeft geduurd, of zodra duidelijk is dat de overmachtssituatie langer dan die termijn zal duren, is wederpartij van degene die zich op overmacht beroept, gerechtigd de Overeenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang schriftelijk te ontbinden.

## **Artikel 16. Duur en beëindiging van de Overeenkomst**

### Duur

- 16.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur als vermeld in de Overeenkomst. Na afloop daarvan wordt de Overeenkomst automatisch verlengd met telkens één (1) jaar.
- 16.2 Een eenzijdige verlenging van de duur van de Overeenkomst als gevolg van een aanpassing in de ICT Prestatie, zoals bijvoorbeeld enkel door afname van een aanvullende module door Opdrachtgever, is uitgesloten.

### Beëindiging

- 16.3 De Overeenkomst kan door Opdrachtgever worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden voor het einde van de looptijd of verlengde looptijd van de Overeenkomst. De opzegtermijn voor Leverancier bedraagt twaalf (12) maanden.
- 16.4 Beide partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven indien:
- A. De andere partij surseance van betaling aanvraagt of surseance van betaling wordt verleend; haar eigen faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard; haar onderneming al dan niet vrijwillig staakt of liquideert; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere partij executoriaal beslag wordt gelegd of de andere partij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen.
  - B. De andere partij, na een deugdelijke, schriftelijke ingebrekestelling waarin een redelijke termijn is gesteld voor zuivering van de tekortkoming, in gebreke blijft haar verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen.
- 16.5 Opdrachtgever is bovendien gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven indien Leverancier bij herhaling haar verplichtingen, waaronder begrepen haar verplichtingen uit de SLA niet of niet-tijdig nakomt. Een dergelijke ontbinding laat de overige rechten van Opdrachtgever in stand.
- 16.6 Eventuele met de Overeenkomst samenhangende overeenkomsten, zoals de SLA of nadere overeenkomst, eindigen automatisch op het moment dat de Overeenkomst eindigt, op welke wijze ook.
- 16.7 Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na opzegging of ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven na opzegging c.q. ontbinding van de Overeenkomst bestaan. Tot deze verplichtingen behoren onder meer: (i) vrijwaring voor schending van intellectuele (eigendoms)rechten; (ii) geheimhouding; (iii) geschillenbeslechting en toepasselijk recht.

## **Artikel 17. Exit-regeling**

- 17.1 Leverancier zal na kennisname van beëindiging van de Overeenkomst – op welke grond dan ook – op eerste verzoek van Opdrachtgever alle noodzakelijke medewerking verlenen aan de soepele overstap naar een andere leverancier.
- 17.2 Onder in het vorige lid bedoelde noodzakelijke medewerking wordt in ieder geval verstaan (naar keuze van Opdrachtgever):
- A. het aanleveren van de in de ICT Prestatie opgeslagen gegevens en data in een algemeen aanvaardbaar en leesbaar formaat, zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen twee (2) weken na kennisname van beëindiging van de Overeenkomst;
  - B. het aan Opdrachtgever en/of opvolgend leverancier aanleveren van specifieke Documentatie en instructies over de inrichting van de ICT Prestatie en ook alle nodige kenmerken van de te migreren en/of te converteren bestanden en gegevens, noodzakelijk voor een succesvolle migratie en/of conversie naar een nieuw systeem;
  - C. voor zover Leverancier medische gegevens verwerkt (heeft), garanderen dat Opdrachtgever aan zijn wettelijke bewaarplicht uit de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) kan blijven voldoen;
  - D. het vernietigen van de gegevens waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is, echter pas nadat Opdrachtgever daartoe schriftelijke toestemming heeft gegeven;
  - E. het technisch ontvlechten en ontmantelen van (een deel van) de ICT Prestatie.
- 17.3 Leverancier legt in de Overeenkomst en/of SLA vast tegen welke concrete vergoeding en condities hij de werkzaamheden in het kader van Artikel 17 van deze Inkoopvoorwaarden (exit-regeling) zal uitvoeren. Bij het ontbreken hiervan wordt verondersteld dat deze werkzaamheden reeds zijn verdisconteerd in de vergoeding voor de ICT Prestatie zoals overeengekomen in de Overeenkomst.
- 17.4 Leverancier verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid bij beëindiging van de Overeenkomst(en) – op welke grond dan ook – op het eerste verzoek een verlengd Gebruiksrecht af te geven, indien een eerdere conversie en/of migratie naar opvolgende ICT Prestatie door Opdrachtgever niet mogelijk of niet gewenst is. Gedurende die periode zal Leverancier ook het Onderhoud continueren. Hiervoor zal een redelijke vergoeding in rekening worden gebracht, naar rato van de laatst geldende afspraken uit de Overeenkomst tussen partijen.

**Artikel 18. Overig**

- 18.1 Het zonder schriftelijke toestemming gebruiken van het logo of naam van Opdrachtgever door Leverancier is niet toegestaan.
- 18.2 Het is Leverancier niet toegestaan personeelsleden van Opdrachtgever te bewegen tot prestaties, toezeggingen en dergelijke tegen enige vorm van beloning of gift.
- 18.3 Leverancier zal rechten en verplichtingen die voor hem uit de Overeenkomst voortvloeien noch geheel, noch gedeeltelijk aan derden overdragen c.q. uitbesteden zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Deze toestemming zal door Opdrachtgever niet op onredelijke gronden worden onthouden.



**Artikel 19. Geschillen en toepasselijk recht**

- 19.1 Op de Overeenkomst en alle daarmee verband houdende overeenkomsten, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 19.2 Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 19.3 Alle geschillen, waaronder begrepen geschillen die slechts één van de partijen als zodanig beschouwt, die naar aanleiding van de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen partijen mochten bestaan, zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter, tenzij partijen alsnog arbitrage, mediation of bindend advies overeenkomen.

\* \* \*