

# *Algemene inkoopvoorwaarden Twence*

## *Addendum ICT*

Bezoekadres: Boldershoekweg 51; 7554 RT Hengelo  
Postadres: Postbus 870; 7550 AW Hengelo  
Tel: (074) 240 4444  
Fax: (074) 240 4333  
Email: [info@twence.nl](mailto:info@twence.nl)  
Website: [www.twence.nl](http://www.twence.nl)  
Versie: 1 maart 2024

# Inhoudopgave

<b>Inleidende bepalingen.....</b>	<b>3</b>
Artikel 41 Toepasselijkheid Addendum ICT-Prestatie en definities .....	3
<b>Hoofdstuk III: Aanvullende voorwaarden voor ICT-prestaties .....</b>	<b>3</b>
Artikel 42 Toepasselijkheid .....	3
Artikel 43 Aanvullende definities.....	3
Artikel 44 Algemene verplichtingen van Leverancier .....	4
Artikel 45 Garanties.....	4
Artikel 46 ICT-Documentatie .....	5
Artikel 47 Levering, installatie en Implementatie .....	5
Artikel 48 Vaststelling van acceptatie en acceptatietest .....	6
Artikel 49 Intellectuele Eigendom en andere (vergelijkbare) rechten ten aanzien van de ICT-Prestatie .....	7
Artikel 50 Onderhoud en ondersteuning .....	9
Artikel 51 Beveiliging .....	9
Artikel 52 Exitclausule .....	10
<b>Hoofdstuk IV: Aanvullende voorwaarden voor programmatuur .....</b>	<b>10</b>
Artikel 53 Toepasselijkheid .....	10
Artikel 54 Dagelijkse leiding en toezicht.....	10
Artikel 55 Oplevering, ontwikkeling, installatie en Implementatie (Maatwerk)Programmatuur.....	11
Artikel 56 Garanties en kwaliteit.....	11
Artikel 57 Gebruik open source Programmatuur.....	11
Artikel 58 Onderhoud en ondersteuning Programmatuur .....	12
<b>Hoofdstuk V: Aanvullende voorwaarden voor clouddiensten.....</b>	<b>12</b>
Artikel 59 Toepasselijkheid .....	12
Artikel 60 Dienstverlening.....	13
Artikel 61 Onderhoud, beheer en ondersteuning Clouddiensten .....	13
Artikel 62 Verplichtingen Twence .....	14
Artikel 63 Garanties.....	14
Artikel 64 Beveiliging.....	14

## Inleidende bepalingen

### Artikel 41 Toepasselijkheid Addendum ICT-Prestatie en definities

- 41.1 Dit Addendum behorende bij de Algemene inkoopvoorwaarden Twence, versie januari 2024, vormt een aanvulling op de Algemene inkoopvoorwaarden Twence. De voorwaarden in dit Addendum zijn aanvullend van toepassing op alle aanvragen, offertes, orders, opdrachtbevestigingen, de gesloten c.q. te sluiten Overeenkomst en eventuele andere documenten die betrekking hebben op een door Leverancier te verrichten ICT-Prestatie, zoals bedoeld in artikel 43 sub d van dit Addendum.
- 41.2 Begrippen die in dit Addendum worden gebruikt en die in hoofdstuk I en hoofdstuk II van de Algemene inkoopvoorwaarden zijn gedefinieerd, hebben in dit Addendum dezelfde betekenis als die in de Algemene inkoopvoorwaarden daaraan is toegekend. Daarnaast worden de volgende aanvullende definities gebruikt:
- Algemene inkoopvoorwaarden: het bepaalde in hoofdstuk I en hoofdstuk II van de in het eerste artikellid bedoelde algemene inkoopvoorwaarden van Twence;
  - Addendum: het onderhavige addendum inzake de door Leverancier ten behoeve van Twence te verrichten ICT-Prestatie;
  - Inkoopvoorwaarden: de Algemene inkoopvoorwaarden en dit Addendum gezamenlijk.
- 41.3 Van dit Addendum afwijkende bedingen zijn uitsluitend van toepassing, indien en voor zover Twence die afwijkingen Schriftelijk heeft aanvaard.
- 41.4 In geval van strijdigheid prevaleren de bepalingen uit de Overeenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden boven dit Addendum.

## Hoofdstuk III: Aanvullende voorwaarden voor ICT-prestaties

### Artikel 42 Toepasselijkheid

- 42.1 De voorwaarden van Hoofdstuk III zijn van toepassing op alle Overeenkomsten waarbij Twence als opdrachtgever optreedt bij het verrichten van een ICT-Prestatie door Leverancier, al dan niet in combinatie met de Prestatie.
- 42.2 Naast deze voorwaarden zijn de voorwaarden van hoofdstuk I en hoofdstuk II van de Algemene inkoopvoorwaarden op de in lid 1 van dit artikel bedoelde Overeenkomsten mede van toepassing, tenzij hiervan in de voorwaarden van Hoofdstuk III of anderszins uitdrukkelijk en Schriftelijk of door de aard der artikelen wordt afgeweken.

### Artikel 43 Aanvullende definities

- Broncode: het geheel van programma-instructies in hun oorspronkelijke programmeertaal met inbegrip van daarbij behorende ICT-Documentatie, bedoeld voor uitvoering door een computer, in een zodanige vorm dat een programmeur die beschikt over kennis en ervaring van de gebruikte programmeerwijze en techniek, daarmee de Programmatuur kan wijzigen;
- Clouddienst: het door Leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van een (cloud)dienst aan Twence, waaronder begrepen de diensten Iaas (Infrastructure as a Service), Paas (Platform as a Service) en Saas (Software as a Service). De Clouddienst omvat een specifieke en gestandaardiseerde ICT-Prestatie die via internet of een ander netwerk beschikbaar wordt gesteld, zonder dat aan Twence een fysieke gegevensdrager wordt verstrekt, alsmede aanvullende dienstverlening die hiermee verband houdt zoals de opslag van data en het maken van backups;
- ICT-Documentatie: systeem- en gebruikshandleidingen behorende bij de door Leverancier te leveren ICT-Prestaties, Zaken, apparatuur, Programmatuur, Clouddiensten en/of cursussen/trainingen;
- ICT-Prestatie: alle Zaken en/of Diensten op het gebied van informatie- en communicatietechnologie die door Leverancier worden geleverd, waaronder het leveren, converteren, installeren, Implementeren, onderhouden, repareren en vervaardigen van en adviseren over (onderdelen van) software, hardware of IT-systemen, een en ander met bijbehorende materialen, hulpmiddelen, vervangingsonderdelen en ICT-Documentatie, het verstrekken van gebruiksrechten op software en/of hardware, het onderhouden en hosten van software, netwerken (alsmede onderdelen daarvan) en websites, het (laten) registreren van domeinnamen en het ontwerpen van websites en webtoepassingen. Onder de ICT-Prestatie wordt mede begrepen het leveren van Clouddiensten en (Maatwerk)Programmatuur alsmede alle Diensten in dat kader.
- Implementatie: het geheel van handelingen en maatregelen die nodig zijn om de organisatie van Twence geschikt te maken voor het overeengekomen gebruik van de ICT-Prestatie, de apparatuur, de Programmatuur en/of de Clouddiensten.

- f. Maatwerkprogrammatuur: het resultaat van de ICT-Prestatie waarbij specifiek voor Twence Programmatuur wordt ontwikkeld en geïmplementeerd dan wel aanpassingen in standaardprogrammatuur worden aangebracht specifiek voor Twence, met bijbehorende ICT-Documentatie en materialen.
- g. Programmatuur: de door Leverancier op te leveren set programmaregels zoals die, op directe of indirecte wijze, door een computer kan worden verwerkt om een bepaald, nader omschreven, resultaat tot stand te brengen, met bijbehorende nieuwe versies, verbeterde versies, ICT-Documentatie en materialen. Maatwerkprogrammatuur is in dit begrip inbegrepen.

#### **Artikel 44 Algemene verplichtingen van Leverancier**

- 44.1 Leverancier stelt zich op de hoogte van de doelstellingen van Twence met betrekking tot de Overeenkomst, het door Twence beoogde gebruik van de ICT-Prestatie en de organisatie van Twence (voor zover relevant voor de Overeenkomst).
- 44.2 Leverancier informeert Twence juist en volledig over de te verrichten werkzaamheden in het kader van de ICT-Prestatie.
- 44.3 Leverancier houdt Twence op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 44.4 Leverancier verleent in het kader van de te leveren ICT-Prestatie alle medewerking aan eventuele beveiligingsprocedures en huisregels van Twence, voor zover de ICT-Prestatie bij Twence wordt verricht. Twence zal de binnen Twence geldende huis- en beveiligingsregels voor aanvang van de werkzaamheden aan de door Leverancier ingezette arbeidskrachten kenbaar maken.
- 44.5 In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst is Leverancier gehouden maatregelen te nemen die erop gericht zijn dat Twence gebruik kan maken van de ICT-Prestatie zoals overeengekomen. Deze kwaliteitsborging is onderdeel van de Overeenkomst.
- 44.6 Leverancier draagt het risico van de selectie van de te leveren producten in verband met de ICT-Prestatie.
- 44.7 In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst wijzen Partijen contactpersonen aan. Partijen informeren elkaar over de aangestelde contactpersoon voor de Overeenkomst.
- 44.8 Leverancier neemt op verzoek van Twence deel aan overleg met door Twence aangewezen andere wederpartijen en/of Leveranciers van Twence indien op enig moment blijkt dat de ICT-Prestatie niet goed functioneert in samenhang met andere bij Twence in gebruik zijnde of te nemen programmatuur, clouddiensten, apparatuur en/of producten dan wel indien de ICT-Prestatie in samenhang daarmee zou moeten functioneren.
- 44.9 Mededelingen in het kader van (de uitvoering van) de Overeenkomst – waaronder nadere afspraken en/of toezeggingen – binden Partijen alleen indien deze Schriftelijk door een daartoe bevoegde persoon zijn gedaan of bevestigd.

#### **Artikel 45 Garanties**

- 45.1 Leverancier garandeert dat de ICT-Prestatie beantwoordt aan hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst en de door Twence aan Leverancier gecommuniceerde en/of de anderszins tussen Partijen vastgelegde specificaties.
- 45.2 Leverancier garandeert dat hij alleen Arbeidskrachten inzet die beschikken over de overeengekomen dan wel voor het verrichten van de ICT-Prestatie benodigde vaardigheden en diploma's/kwalificaties. Tevens garandeert Leverancier dat de vaardigheden en kwalificaties van (een) door hem ingeschakelde derde(n) minimaal overeenkomen met die van Leverancier en dat Leverancier zal voldoen aan alle overige in zijn branche gebruikelijke standaarden en garanties die aan een vakbekwame en zorgvuldige Leverancier onder de gegeven omstandigheden met inachtneming van normale oplettendheid en bij een normale vakkennis en normale wijze van vak uitoefening geacht mogen worden gesteld.
- 45.3 Leverancier garandeert verder dat de ICT-Prestatie efficiënt, samenhangend en deugdelijk is, dat de ICT-Prestatie zonder aanpassingen gebruikt kan worden, dat deze volledig compatibel is en zal blijven met de bij Twence aanwezige ICT-infrastructuur en dat de ICT-Prestatie geen gebreken vertoont in de samenwerking met andere bij Twence aanwezige clouddiensten, programmatuur, apparatuur en/of producten.
- 45.4 Leverancier garandeert dat de ICT-Prestatie geen andere beveiligingsmaatregelen of vreemde elementen bevat dan weergegeven in de ICT-Documentatie.
- 45.5 Leverancier garandeert dat de ICT-Prestatie ook bij piekbelasting voldoet aan hetgeen is overeengekomen in de door Twence aan Leverancier gecommuniceerde en/of de anderszins tussen Partijen vastgelegde specificaties en/of de Overeenkomst.
- 45.6 Leverancier garandeert dat hij – voor de duur van twaalf (12) maanden na acceptatie van de ICT-Prestatie – eventuele gebreken voor zijn rekening herstelt, onverminderd de overige rechten van Twence uit de Overeenkomst. Indien Twence zich beroept op deze garantie, stelt zij Leverancier hiervan Schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Leverancier herstelt gebreken onverwijld - en uiterlijk binnen twee (2) weken na melding - waarbij indien nodig overleg plaatsvindt met Twence.

- 45.7 Indien Leverancier niet tijdig voldoet aan zijn verplichting gebreken met betrekking tot de ICT-Prestatie te herstellen, is Twence gerechtigd deze gebreken na Schriftelijke kennisgeving - op kosten van Leverancier – zelf of door derden te laten herstellen, onverminderd haar verdere rechten. Leverancier is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken aan Twence.
- 45.8 Leverancier garandeert dat hij gebreken - die Twence tijdens de acceptatieprocedure heeft geconstateerd, maar die voor Twence geen reden vormden om niet tot acceptatie over te gaan - met bekwame spoed na acceptatie voor zijn rekening zal herstellen.
- 45.9 Indien Leverancier ter uitvoering van de garantie als bedoeld in lid 6 van dit artikel een tijdelijke oplossing aanbrengt, vergoedt hij eventuele schade die Twence als gevolg daarvan lijdt. Artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden inzake aansprakelijkheid is daarbij van overeenkomstige toepassing.
- 45.10 Indien de ICT-Prestatie binnen een periode van twaalf (12) maanden na acceptatie – of de door Leverancier gehanteerde garantietermijn, indien deze langer is - niet voldoet aan het gestelde in dit artikel dan wel de overige in deze Inkoopvoorwaarden en/of anderszins vastgelegde garanties, zal Leverancier op eerste verzoek van Twence onverwijld - en uiterlijk binnen twee (2) weken - de ICT-Prestatie voor eigen rekening herstellen of vervangen, onverminderd de verdere rechten van Twence op grond van de Overeenkomst.
- 45.11 Leverancier garandeert dat hij de ICT-Prestatie tot vijf (5) jaar na datum van acceptatie kan onderhouden, beheren en ondersteunen tegen marktconforme tarieven.
- 45.12 Leverancier garandeert dat van de ICT-Prestatie – indien de aard van de ICT-Prestatie dat met zich meebrengt – regelmatig nieuwe en/of verbeterde versies en updates zullen worden uitgebracht en dat de mogelijkheid bestaat van levering tegen een redelijke prijs van (gelijkwaardige, uitwisselbare en functioneel overeenkomstige) onderdelen, componenten en uitbreidingen als beschikbaar (en/of geannonceerd) ten tijde van het ondertekenen van de Overeenkomst. Twence is bevoegd doch niet verplicht om de nieuwe en/of verbeterde versies en updates in gebruik te nemen.
- 45.13 Indien Leverancier van mening is dat Twence geen beroep kan doen op de garantiebepalingen - omdat een gebrek niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen of omdat een gebrek te wijten is aan andere, niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken - rust de bewijslast hiervan op Leverancier.
- 45.14 Leverancier garandeert dat hij te allen tijde voldoet aan alle voor de Overeenkomst en de ICT-Prestatie relevante nationale en internationale wet- en regelgeving (inclusief EU-regelgeving), ook wanneer die wet- en regelgeving niet expliciet genoemd wordt in de Overeenkomst of deze Inkoopvoorwaarden.

#### **Artikel 46 ICT-Documentatie**

- 46.1 De ICT-Documentatie dient zodanig te zijn opgesteld dat de ICT-Prestatie door Twence en derden naar behoren kan worden gebruikt en onderhouden. De ICT-Documentatie dient een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving te geven van de ICT-Prestatie en de functies daarvan. Daarnaast dient de ICT-Documentatie (gebruikers van) Twence in staat te stellen om de ICT-Prestatie te (laten) testen alsmede te (laten) onderhouden, en om op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de ICT-Prestatie gebruik te maken.
- 46.2 Leverancier staat er voor in dat alle ICT-Documentatie steeds tijdig wordt meegeleverd, doch in ieder geval voorafgaand aan of gelijktijdig met de levering van de (testversies van de) ICT-Prestatie.
- 46.3 De ICT-Documentatie dient te worden opgesteld in de Nederlandse en/of Engelse taal.
- 46.4 Twence is gerechtigd om – zonder nadere vergoeding – de ICT-Documentatie te verveelvoudigen, wijzigen en openbaar te maken voor gebruik binnen haar organisatie.
- 46.5 Leverancier draagt er zorg voor dat nieuwe versies van de in lid 1 van dit artikel genoemde ICT-Documentatie worden toegezonden aan Twence. Leverancier zal Twence zo spoedig mogelijk Schriftelijk op de hoogte stellen van eventuele onjuistheden of onvolledigheden in de ICT-Documentatie en zal de ICT-Documentatie in dat geval kosteloos aanpassen, wijzigen of vervangen.

#### **Artikel 47 Levering, installatie en Implementatie**

- 47.1 Al hetgeen door Leverancier in het kader van een Overeenkomst aan Twence zal worden geleverd, zal eerst worden onderworpen aan een acceptatietest binnen de daarvoor overeengekomen termijnen en op de daarvoor beschreven wijze.
- 47.2 Implementatie c.q. installatie vindt plaats conform het bepaalde in de Overeenkomst. De ICT-Prestatie wordt geïmplementeerd c.q. geïnstalleerd door Leverancier in samenhang met de reeds bij Twence aanwezige ICT-omgeving en met inachtneming van de bij Twence geldende werktijden, protocollen en huisregels.
- 47.3 Zodra, naar de mening van Partijen, de Implementatie c.q. installatie is voltooid, zal door Partijen een bewijs van Implementatie c.q. installatie worden opgesteld en ondertekend. Dit bewijs houdt geen erkenning in dat de geleverde ICT-Prestatie voldoet aan de Overeenkomst en aan deze Inkoopvoorwaarden en aan de in artikel 13 van de Algemene inkoopvoorwaarden en artikel 45 van dit Addendum bedoelde garanties.

- 47.4 Twence heeft het recht tijdens een acceptatietest volledig operationeel gebruik te maken van het daartoe ter beschikking gestelde. Indien tijdens enige acceptatietest mocht blijken dat er sprake is van tekortkomingen dan zal Leverancier verplicht zijn op de kortst mogelijke termijn deze tekortkomingen te verhelpen en het geheel opnieuw ter acceptatie aan Twence aan te bieden. Indien bij de tweede acceptatietest door Twence opnieuw tekortkomingen worden geconstateerd, dan heeft Twence zonder nadere ingebrekestelling het recht de betreffende Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd de overige aan Twence toekomende rechten. Het voorgaande geldt onverminderd de aan Twence toekomende rechten uit hoofde van overschrijding door Leverancier van enige in de Overeenkomst opgenomen (leverings) termijn. Dit laat het recht van Twence op schadevergoeding of de keuze om Leverancier toe te staan de gebreken alsnog voor diens rekening te laten herstellen, onverlet.
- 47.5 Kleine gebreken, ter beoordeling aan Twence, zullen niet aan acceptatie in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze gebreken zo spoedig mogelijk kosteloos te herstellen. Acceptatie van de ICT-Prestatie laat de overige rechten van Twence onverlet.
- 47.6 In het geval het geleverde niet aan de in artikel 13 van de Algemene inkoopvoorwaarden en artikel 45 van dit Addendum bedoelde garanties voldoet, dient Leverancier binnen redelijke termijn alle noodzakelijke maatregelen te treffen en werkzaamheden te verrichten en voor alternatieven te zorgen, waardoor het geleverde wel aan de Overeenkomst beantwoordt. Indien Leverancier zijn verplichting daartoe niet nakomt, is Twence gerechtigd, ongeacht alle andere aan haar toekomende rechten, om voor rekening van Leverancier alle noodzakelijke maatregelen te (laten) treffen en werkzaamheden te (laten) verrichten waardoor het geleverde wel aan de Overeenkomst beantwoordt.
- 47.7 De acceptatietest door of namens Twence houdt geen erkenning in dat de geleverde ICT-Prestatie voldoet aan de in artikel 13 van de Algemene inkoopvoorwaarden en artikel 45 van dit Addendum bedoelde garanties.
- 47.8 Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van de Algemene inkoopvoorwaarden, geldt dat indien de ICT-Prestatie bestaat uit de levering van hardware, de eigendom van die hardware op Twence overgaat na acceptatie door Twence in overeenstemming met het bepaalde in dit artikel.

#### **Artikel 48 Vaststelling van acceptatie en acceptatietest**

- 48.1 Acceptatie van de ICT-Prestatie door Opdrachtgever geschiedt enkel na een acceptatieprocedure overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst en in dit artikel.
- 48.2 Twence is gerechtigd door middel van een acceptatietest te (laten) toetsen of en in hoeverre de geleverde ICT-Prestatie daadwerkelijk beantwoordt aan hetgeen in de Overeenkomst is bepaald en/of beantwoordt aan de door Twence vooraf Schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties en/of door Twence aangegeven eisen.

#### **Acceptatietest**

- 48.3 In (een bijlage bij) de Overeenkomst wordt de inrichting van de feitelijke procedure met betrekking tot de acceptatietest – waaronder de precieze aard en omvang, de ingangsdatum en het precieze tijdsbeslag van de acceptatietest – nader uitgewerkt.
- 48.4 Indien bij de eerste uitvoering van de acceptatietest blijkt dat de ICT-Prestatie fouten en/of gebreken bevat en derhalve niet tot goedkeuring van de ICT-Prestatie door Twence heeft geleid, zal Leverancier op zo kort mogelijke termijn overgaan tot herstel van de geconstateerde gebreken, waarna de acceptatietest zal worden herhaald. De door Leverancier voorgestelde mogelijke oplossingen worden voorgelegd aan Twence voordat deze worden geïmplementeerd.
- 48.5 In een tweede (acceptatie)testrapport zal worden vastgelegd of de in het eerste (acceptatie)testrapport opgenomen gebreken zijn verholpen en of de ICT-Prestatie daarna is goedgekeurd door Twence.
- 48.6 Indien de ICT-Prestatie na de tweede acceptatietest opnieuw door Twence wordt afgekeurd, is Twence gerechtigd de Overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden of gedeeltelijk te ontbinden zonder nadere ingebrekestelling. Dit laat het recht van Twence op schadevergoeding of de keuze om Leverancier toe te staan de gebreken alsnog voor diens rekening te laten herstellen, onverlet.
- 48.7 Kleine gebreken, waartoe gerekend worden gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden zijn tot onthouding van de goedkeuring door Twence, onverminderd de verplichting van Leverancier tot kosteloos herstel van zodanige gebreken binnen een nader overeen te komen termijn.
- 48.8 De resultaten en eventuele goedkeuring van de acceptatietest door Twence worden Schriftelijk vastgelegd in het testrapport dat door beide Partijen zal worden ondertekend. De ICT-Prestatie zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd indien de fouten en/of gebreken die in het (acceptatie)testrapport worden beschreven, zijn hersteld.
- 48.9 Indien de ICT-Prestatie door Twence wordt goedgekeurd, zal de datum waarop het acceptatietestrapport door Twence is ondertekend gelden als datum van acceptatie van de ICT-Prestatie waarmee de ICT-Prestatie is geleverd.

- 48.10 Acceptatie van de ICT-Prestatie heeft tot gevolg dat Leverancier heeft voldaan aan de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de levering van de ICT-Prestatie en, indien tevens de installatie en/of Implementatie van de ICT-Prestatie door Leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie en Implementatie.
- 48.11 Twence is niet gehouden tot enige betaling aan Leverancier alvorens acceptatie van de ICT-Prestatie heeft plaatsgevonden. Betaling aan Leverancier houdt niet in dat daarmee acceptatie plaats heeft gevonden. Betalingen die voorafgaand aan acceptatie worden verricht, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van acceptatie.
- 48.12 Indien de ICT-Prestatie onder voorbehoud wordt geaccepteerd, geldt als acceptatiedatum de datum waarop aan alle voorwaarden is voldaan die door Twence aan het voorbehoud zijn verbonden. Twence zal Schriftelijk melden op welk moment aan deze voorwaarden is voldaan.
- 48.13 Indien de ICT-Prestatie in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.

#### **Artikel 49 Intellectuele Eigendom en andere (vergelijkbare) rechten ten aanzien van de ICT-Prestatie**

- 49.1 Alle rechten van intellectuele eigendom (hierna: "IE-rechten") die ten aanzien van de ICT-Prestatie waar en wanneer ook kunnen worden uitgeoefend, berusten – tenzij Schriftelijk anders overeengekomen – bij:
  - a. Twence voor zover het een ICT-Prestatie betreft die specifiek voor Twence is gerealiseerd of onder haar toezicht/leiding en met haar instructies is vervaardigd;
  - b. Leverancier in alle overige gevallen.
- 49.2 Door ondertekening van de Overeenkomst worden de (in lid 1 sub a bedoelde) IE-rechten aan Twence overgedragen. Voor zover voor overdracht een nadere akte en/of andere formaliteiten zijn vereist, verleent Leverancier hieraan zijn medewerking en machtigt Leverancier Twence reeds nu voor alsdan onherroepelijk om een dergelijke akte op te maken en/of de vereiste formaliteiten te vervullen, een en ander onverminderd de verplichting van Leverancier om op eerste verzoek van Twence aan de overdracht van deze IE-rechten medewerking te verlenen. Leverancier machtigt voor zover nodig Twence hierbij tevens onherroepelijk om de overdracht van deze IE-rechten in de desbetreffende registers over te (laten) schrijven.
- 49.3 Leverancier erkent dat door de in het vorige lid bedoelde overdracht, Twence uitsluitend en volledig rechthebbende is geworden c.q. zal worden op de IE-rechten. De IE-rechten dienen onbezwaard te zijn. Voor zover (enig deel van) de IE-rechten niet zou(den) kunnen worden overgedragen, doet Leverancier hierbij afstand van het recht dit/deze in te roepen jegens Twence. Leverancier is niet gerechtigd om (zelfstandig) gebruik te maken van deze IE-rechten zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Twence.
- 49.4 In geval de (in lid 1 sub b bedoelde) IE-rechten bij Leverancier berusten, staat Leverancier ervoor in dat aan Twence een niet-exclusief, eeuwigdurend en onherroepelijk recht tot gebruik van de ICT-Prestatie alsmede op de nieuwe en/of verbeterde versies wordt verleend dat toereikend is voor nakoming van de Overeenkomst.
- 49.5 Indien aan Twence een gebruiksrecht op de ICT-Prestatie is verleend is daarin, zonder dat Twence daarvoor enige additionele vergoeding verschuldigd is, in ieder geval begrepen:
  - a. Het recht om alle voor Twence toegankelijke functionariteiten van de ICT-Prestatie te gebruiken ook als die niet in de ICT-Documentatie staan vermeld;
  - b. het recht om kopieën van de ICT-Prestatie te vervaardigen, op te slaan, regelmatig te testen en 'hot standby' te houden. Twence verwijdert geen auteursrecht aanduidingen bij het veeleenvoudigen van ICT-Prestatie;
  - c. het recht om de ICT-Prestatie voor test- en ontwikkeldoelinden te gebruiken;
  - d. het recht om de ICT-Prestatie zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plaats, apparatuur, aantal gebruikers, tijdsduur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden voor Twence.
- 49.6 Tot het moment van acceptatie van de ICT-Prestatie, verkrijgt Twence van Leverancier een niet-exclusief recht tot het gebruik daarvan voor installatie- en testdoelinden.
- 49.7 Leverancier doet hierbij – mede namens zijn personeel en/of door hem ingeschakelde derden – afstand van alle eventueel aan hem toekomende persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25 lid 1 sub a t/m c Auteurswet, in de mate waarin die regelgeving zodanige afstand toelaat. Leverancier garandeert Twence bevoegd te zijn om deze afstand mede namens zijn personeel en/of door hem ingeschakelde derden te verrichten.
- 49.8 Leverancier staat ervoor in dat de ICT-Prestatie geen inbreuk maakt op IE-rechten van derden met inbegrip van persoonlijkheidsrechten van derden en vrijwaart Twence voor aanspraken van derden ter zake van een (gestelde) inbreuk op IE-rechten van die derden en daaraan verbonden of gerelateerde rechten zoals persoonlijkheidsrechten, vergelijkbare aanspraken van derden met betrekking tot knowhow, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen.

- 49.9 Leverancier zal in geval van een gestelde inbreuk op het IE-recht van een derde, op zijn kosten alle maatregelen treffen die kunnen bijdragen aan het voorkomen van stagnatie van Twence's bedrijfsvoering en tot beperking van de door Twence als gevolg daarvan te maken extra kosten en/of te lijden schade. Op eerste verzoek van Twence neemt Leverancier de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de ICT-Prestatie tegen Twence mocht worden ingesteld wegens inbreuk op IE-rechten van een derde. Leverancier vrijwaart Twence bovendien tegen alle schade en kosten waartoe Twence in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsmede tegen de kosten van de procedure zelf.
- 49.10 Twence kan indien derden haar ter zake van schending van IE-rechten in rechte betrekken – onverminderd het bepaalde in dit artikel – de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden, zulks onverminderd haar verdere rechten jegens Leverancier, waaronder (maar niet beperkt tot) enig recht op schadevergoeding.
- 49.11 In geval van een verschil van mening tussen Partijen over IE-rechten ten aanzien van (delen van) de ICT-Prestatie wordt er – behoudens tegenbewijs – vanuit gegaan dat die rechten bij Twence berusten. Twence mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het in de Overeenkomst bepaalde gebruik.

#### **Derdenprogrammatuur**

- 49.12 Indien de door Leverancier te leveren Clouddiensten, Programmatuur en koppelingen (mede) bestaat uit derdenprogrammatuur, zal Leverancier dit in het aanbod uitdrukkelijk specificeren. Leverancier zal in dat geval de eventueel toepasselijke licentievoorwaarden ter beschikking stellen.
- 49.13 Leverancier zal in het in lid 12 bedoelde geval voorts specificeren in hoeverre het mogelijk is de betreffende derdenprogrammatuur elders te betrekken en in hoeverre de keuze daartoe over te gaan consequenties heeft voor het aanbod van Leverancier.
- 49.14 Indien en voor zover de ICT-Prestatie afhankelijk is van derdenprogrammatuur, zal Leverancier zulks uitdrukkelijk in het aanbod specificeren. Leverancier zal duidelijk kenbaar maken waar die afhankelijkheid in is gelegen en welke effecten die afhankelijkheid heeft voor (de kwaliteit van) de door Leverancier te verlenen ICT-Prestatie.
- 49.15 Leverancier zal in het kader van onderhoud tijdig verbeterde versies en nieuwe versies uitbrengen teneinde de compatibiliteit met derdenprogrammatuur waarvan de ICT-Prestatie afhankelijk is te blijven borgen.
- 49.16 Indien en voor zover Leverancier bewijst dat een gebrek in de ICT-Prestatie wordt veroorzaakt door een fout in derdenprogrammatuur, wordt het betreffende gebrek niet als gebrek beschouwd, tenzij Leverancier de betreffende fout in de derdenprogrammatuur behoorde te kennen en het effect van de betreffende fout in de eigen ICT-Prestatie redelijkerwijs vermeden had kunnen worden. Dit artikel geldt zowel voor de Implementatie, de acceptatie als het onderhoud.
- 49.17 Het in het vorige lid bepaalde laat onverlet dat Leverancier in voorkomend geval binnen de kaders van het onderhoud alle redelijke inspanningen zal betrachten om zo spoedig mogelijk het gebrek alsnog op te lossen, bijvoorbeeld door de fout in de derdenprogrammatuur in de eigen ICT-Prestatie te omzeilen en/of door Twence zo spoedig mogelijk te voorzien van verbeterde versies en/of nieuwe versies op de ICT-Prestatie en/of de derdenprogrammatuur.
- 49.18 Het bepaalde in lid 16 is uitsluitend van toepassing indien Leverancier heeft voldaan aan de in leden 12 tot en met 14 bedoelde informatieverplichtingen.
- 49.19 De in het kader van lid 12 meegeleverde licentievoorwaarden prevaleren op hetgeen in de Overeenkomst is bepaald, doch louter voor zover het de derdenprogrammatuur betreft.

#### **Toegang tot data, autorisaties en backups**

- 49.20 Leverancier stelt Twence gedurende de looptijd van de Overeenkomst in staat om te allen tijde toegang te krijgen tot de met de ICT-Prestatie voor Twence verwerkte gegevens, alsmede de daarbij ingestelde (instellingen met betrekking tot) autorisaties.
- 49.21 Leverancier kan aan de in het vorige lid beschreven verplichting onder meer voldoen door:
- I) aan Twence koppelingen ter beschikking te stellen en de daarbij horende ICT-Documentatie, teneinde Twence in staat te stellen de gegevens/autorisaties middels de koppelingen op te vragen;
  - II) aan Twence een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving te geven van de aan de ICT-Prestatie ten grondslag liggende datamodellen, teneinde Twence in staat te stellen de gegevens zelf te ontsluiten.
- 49.22 Indien en voor zover door het verlenen van toegang tot de opgeslagen gegevens een bepaalde beveiliging (waaronder begrepen autorisaties) wordt omzeild, zal Leverancier Twence daarover informeren en uitdrukkelijk waarschuwen.
- 49.23 Twence is bevoegd kopieën te maken van door Leverancier geleverde Programmatuur voor back-up doeleinden. Indien zij hiertoe ten gevolge van beveiligingsmaatregelen niet in staat is, zal Leverancier haar op eerste verzoek voldoende back-up kopieën kosteloos ter beschikking stellen.

### **Escrow**

- 49.24 Indien door Leverancier aan Twence Programmatuur en/of Clouddiensten ter beschikking wordt/worden gesteld, die reeds voor het aangaan van de Overeenkomst bestond(en), dan zal Leverancier, indien Leverancier gerechtigd is over de Broncode van die Programmatuur en/of Clouddiensten te beschikken, op eerste verzoek van Twence met Twence een escrow-overeenkomst ter zake van die Broncode en alle noodzakelijke technische ICT-Documentatie sluiten, welke Twence het recht zal geven met onmiddellijke ingang afgifte van voornoemde Broncode en technische ICT-Documentatie te vragen indien:
- a. ten aanzien van Leverancier faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd, dan wel Leverancier failliet wordt verklaard of aan Leverancier surseance van betaling wordt verleend dan wel wordt overgegaan tot ontbinding van de vennootschap waarmee de Overeenkomst gesloten is;
  - b. Leverancier enige verplichting welke hij jegens Twence met betrekking tot de bedoelde Programmatuur en/of Clouddiensten heeft, niet nakomt.

### **Artikel 50 Onderhoud en ondersteuning**

- 50.1 Indien Twence dat wenst, onderhoudt Leverancier de ICT-Prestatie met inachtneming van artikel 45.11 van dit Addendum en het bepaalde in de Overeenkomst.
- 50.2 Indien geen onderhoud is overeengekomen, zal Leverancier binnen redelijke grenzen alle medewerking verlenen zodat Twence zelf, of een door hem ingeschakelde derde, de ICT-Prestatie kan onderhouden. Leverancier verstrekt daartoe op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie aan Twence of een door hem ingeschakelde derde.
- 50.3 Leverancier maakt Twence en diens personeel – op verzoek – vertrouwd met het gebruik van de ICT-Prestatie, waaronder mede wordt verstaan het opleiden van gebruikers en beheerders van de ICT-Prestatie. Indien Leverancier tevens betrokken is geweest bij de Implementatie en/of installatie van de ICT-Prestatie, wordt die ondersteuning in uitgangspunt gegeven door deskundigen en/of de arbeidskrachten die daarbij betrokken zijn geweest of deskundigen en/of arbeidskrachten van gelijkaardig niveau.
- 50.4 Leverancier verricht onderhoud vanaf het in de Overeenkomst bepaalde tijdstip en na het verstrijken van de garantieperiode overeenkomstig het bepaalde in artikel 45 van dit Addendum. Afspraken over de precieze aard, omvang, duur en (indien van toepassing) kosten van de onderhoudsverplichtingen van Leverancier ten aanzien van de ICT-Prestatie worden afzonderlijk in de Overeenkomst vermeld.
- 50.5 Leverancier voert het onderhoud uit vanaf zijn locatie. Alleen indien dit redelijkerwijs noodzakelijk is, voert Leverancier het onderhoud uit op de locatie van Twence. Onderhoud dat kan leiden tot verstoring van enig bedrijfsproces bij Twence, wordt in beginsel buiten de bij Twence gebruikelijke werkuren uitgevoerd. Indien voornoemde verstoring van het bedrijfsproces gelet op het belang van onmiddellijk herstel van het gebrek, onvermijdelijk is, stelt Leverancier Twence daarvan tijdig op de hoogte voor aanvang van het onderhoud.
- 50.6 Twence kan het onderhoud dat hij met Leverancier is overeengekomen in de Overeenkomst alleen (met behoud van rechten) door een derde laten uitvoeren indien Leverancier in de nakoming van zijn verplichtingen uit die Overeenkomst in gebreke is of indien hij daarvoor van Leverancier toestemming krijgt.
- 50.7 Leverancier brengt een eventuele tijdelijke oplossing alleen aan na Schriftelijke toestemming van Twence. Tenzij Partijen daarover in een concreet geval een andere afspraak maken, vervangt Leverancier een tijdelijke oplossing zo snel mogelijk door een definitieve oplossing.
- 50.8 Indien de onderhoudsverplichting ten aanzien van de ICT-Prestatie (mede) het onderhouden van de apparatuur, hardware en/of andere producten bevat en Leverancier deze onder zich houdt voor onderhoudswerkzaamheden, dan draagt Leverancier het risico van verlies, diefstal of beschadiging van deze apparatuur, hardware en/of andere producten.
- 50.9 Onderhoud omvat tenminste het preventief voorkomen van gebreken, het opsporen en herstellen van gebreken, het ter beschikking stellen van patches en verbeterde versies van de ICT-Prestatie en, indien overeengekomen, het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de ICT-Prestatie. Leverancier draagt er zorg voor dat verbeterde en nieuwe versies tijdig beschikbaar komen. Twence is niet verplicht tot ingebruikname van nieuwe versies.
- 50.10 Het resultaat van het door Leverancier te verrichten onderhoud kan door Twence worden onderworpen aan een test. Twence kan (laten) testen of een gebrek daadwerkelijk is verholpen. Leverancier is verplicht daaraan zijn medewerking te verlenen. Indien uit de test blijkt dat een gebrek niet naar behoren is verholpen kan Twence de kosten van het testen op Leverancier verhalen.

### **Artikel 51 Beveiliging**

- 51.1 Leverancier zal redelijke maatregelen nemen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de ICT-Prestatie, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van Twence alle medewerking te verlenen aan aanvullende maatregelen die in dit kader door Twence gewenst zijn.

- 51.2 De door Leverancier te bewerkstelligen informatiebeveiliging ten aanzien van de ICT-Prestatie, dient te voldoen aan de tussen Partijen Schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende de beveiliging. Daarnaast dient deze beveiliging in ieder geval doeltreffend te zijn met het oog op de stand van de techniek en de gevoeligheid van de gegevens. Voorts staat Leverancier er voor in dat hij zal blijven voldoen aan de geldende regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging.

#### **Artikel 52 Exitclausule**

- 52.1 Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook (tussentijds) eindigt, doet Leverancier op eerste verzoek van Twence datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om een andere partij of Twence zelf de uitvoering van de Overeenkomst zonder belemmeringen voort te laten zetten.
- 52.2 Tevens retourneert Leverancier indien van toepassing onverwijld aan Twence alle aan hem door Twence ter hand gestelde ICT-Documentatie, data, documenten, boeken, bescheiden en andere goederen, waaronder begrepen gegevens- en informatiedragers.
- 52.3 Onder de in lid 1 bedoelde redelijke maatregelen in het kader van de overstap naar een andere leverancier / ander ICT-systeem worden in ieder geval verstaan (naar keuze van Twence):
- het aanleveren van de in de ICT-Prestatie opgeslagen gegevens in een voor Twence leesbaar format;
  - het aanleveren van de specifieke instellingen/inrichting van de ICT-Prestatie;
  - het vernietigen van de gegevens waarvoor Twence verantwoordelijk is (tegen afgifte van bewijs van vernietiging);
  - het technisch ontvlechten en ontmantelen van (een deel van) de ICT-Prestatie.
- 52.4 Leverancier verricht de in het vorige lid bedoelde werkzaamheden tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen de in het algemeen door Leverancier gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. In afwijking van de vorige volzin worden voornoemde werkzaamheden kosteloos verricht indien sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door Leverancier. De onder lid 3 sub c bedoelde werkzaamheden worden op verzoek hoe dan ook kosteloos verricht.

#### **Beperkte voorzetting van ICT-Prestatie**

- 52.5 Leverancier verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid bij beëindiging van de Overeenkomst(en) – op welke grond dan ook – op eerste verzoek van Twence:
- gebruiksrechten op de Programmatuur of soortgelijke programmatuur te verstrekken die Twence in staat (blijven) stellen de met de Programmatuur opgeslagen gegevens te blijven raadplegen; en
  - een beperkte vorm van onderhoud te (blijven) verlenen op deze Programmatuur (namelijk binnen de kaders van de in het vorige lid bedoelde beperkte functionaliteit).
- 52.6 De duur en kosten voor de in het vorige lid bedoelde gebruiksrechten en het daarmee samenhangende onderhoud zullen in onderling overleg worden vastgesteld, met dien verstande dat:
- de gebruiksrechten en het daarmee samenhangende onderhoud ten minste een zodanige duur kunnen hebben dat Twence aan de wettelijke administratieplichten kan voldoen;
  - de kosten voor de beperkte gebruiksrechten en het beperkte onderhoud in redelijke verhouding staan tot de oorspronkelijke kosten voor de gehele ICT-Prestatie (naar rato van de verminderde functionaliteit).
- 52.7 Lid 5 is niet van toepassing bij hosting.

## **Hoofdstuk IV: Aanvullende voorwaarden voor programmatuur**

#### **Artikel 53 Toepasselijkheid**

- 53.1 De voorwaarden van Hoofdstuk IV zijn van toepassing op alle Overeenkomsten, waarbij Twence als opdrachtgever optreedt bij het verrichten van een ICT-Prestatie inzake Programmatuur door Leverancier, al dan niet in combinatie met de Prestatie.
- 53.2 Naast deze voorwaarden zijn de voorwaarden van hoofdstuk I tot en met II van de Algemene inkoopvoorwaarden alsmede de inleidende bepalingen en hoofdstuk III van dit Addendum op de in lid 1 van dit artikel bedoelde Overeenkomsten mede van toepassing, tenzij hiervan in de voorwaarden van Hoofdstuk IV of anderszins uitdrukkelijk en Schriftelijk of door de aard der artikelen wordt afgeweken.

#### **Artikel 54 Dagelijkse leiding en toezicht**

- 54.1 De dagelijkse leiding van en het toezicht op de uitvoering van de ICT-Prestatie inzake de realisering en/of de ontwikkeling en eventueel de installatie en Implementatie van Programmatuur, berusten bij Leverancier.

## **Artikel 55 Oplevering, ontwikkeling, installatie en Implementatie (Maatwerk)Programmatuur**

- 55.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 47 van dit Addendum vindt de ontwikkeling, levering, installatie en/of Implementatie alsmede acceptatie van de (ontwikkelde dan wel te ontwikkelen) Programmatuur plaats conform het bepaalde in dit artikel en de Overeenkomst en/of de tussen Partijen overeengekomen specificaties.
- 55.2 Leverancier levert de (ontwikkelde dan wel te ontwikkelen) Programmatuur aan Twence - conform het bepaalde in de Overeenkomst - op de overeengekomen (online) plaats, het overeengekomen tijdstip, volgens de overeengekomen leveringscondities en op de overeengekomen soort informatiedragers.
- 55.3 De levering van Maatwerkprogrammatuur vindt plaats in Bron- en objectcode.
- 55.4 Leverancier stelt Twence tijdig op de hoogte van de levering, de installatie en/of de Implementatie van de (ontwikkelde dan wel te ontwikkelen) Programmatuur.
- 55.5 Indien Schriftelijk overeengekomen in de Overeenkomst en/of de specificaties, zal Leverancier de ontwikkelde Programmatuur bovendien installeren en/of Implementeren.
- 55.6 Alle door Leverancier aan Twence te leveren (ontwikkelde dan wel te ontwikkelen) Programmatuur, zal eerst worden onderworpen aan een acceptatietest overeenkomstig het bepaalde in artikel 48 van dit Addendum, met inachtneming van het overigens bepaalde in deze Inkoopvoorwaarden en de Overeenkomst met betrekking tot de feitelijke procedure van de acceptatietest, waaronder de precieze aard en omvang, de ingangsdatum en het precieze tijdsbeslag van de acceptatietest.
- 55.7 In geval van ontwikkeling van (Maatwerk)Programmatuur zullen Partijen Schriftelijk vastleggen in de Overeenkomst en/of de specificaties welke (Maatwerk)Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke wijze.
- 55.8 In geval van ontwikkeling van (Maatwerk)Programmatuur kunnen Partijen elk een projectleider benoemen en de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van deze projectleider vastleggen in de Overeenkomst.
- 55.9 Indien Partijen bij de ontwikkeling van (Maatwerk)Programmatuur projectfasering overeenkomen, worden de verschillende projectfasen in de Overeenkomst benoemd, gespecificeerd en uitgewerkt.

## **Artikel 56 Garanties en kwaliteit**

- 56.1 Leverancier garandeert in aanvulling op het gestelde in artikel 45 (Garanties) van dit Addendum, dat de door Leverancier geleverde en/of ontwikkelde Programmatuur geschikt is voor het doel dat Twence voor ogen had en het overeengekomen gebruik, voorziet in de overeengekomen functionaliteiten en dat deze zonder aanpassingen gebruikt kan worden en volledig compatibel is en zal blijven met de bestaande ICT-omgeving van Twence.
- 56.2 Leverancier garandeert dat de geleverde en/of ontwikkelde Programmatuur efficiënt, samenhangend en deugdelijk is en beantwoordt aan de Overeenkomst en/of de Schriftelijk vastgelegde specificaties van Twence.
- 56.3 Leverancier staat ervoor in dat de geleverde en/of ontwikkelde Programmatuur geen technische voorzieningen, beveiligingsmaatregelen of andere vreemde elementen (zoals logic bombs, virussen en worms) bevat dan die welke in de ICT-Documentatie zijn vermeld en die op enig moment aan het overeengekomen gebruik in de weg staan.
- 56.4 Leverancier zal zich er tot het uiterste voor inspannen dat fouten, gebreken en/of storingen in de Programmatuur onverwijld worden opgelost. In overleg met Twence kan herstel van gebreken worden uitgesteld totdat een nieuwe versie van Programmatuur in gebruik wordt genomen. Daarnaast kan er na Schriftelijke toestemming van Twence een tijdelijke oplossing worden geboden.
- 56.5 In geval van levering van standaard Programmatuur garandeert Leverancier dat hij rechthebbende is ten aanzien van de standaard Programmatuur dan wel dat hij gemachtigd is namens rechthebbende om deze gebruiksrechten aan derden te verschaffen.
- 56.6 Leverancier is gehouden tot herstel van gegevens die verminkt of verloren zijn geraakt.
- 56.7 In het geval de Programmatuur niet aan de in artikel 45 van dit Addendum en het onderhavige artikel bedoelde garanties voldoet, dient Leverancier onverwijld alle noodzakelijke maatregelen te treffen en werkzaamheden te verrichten, zodat de Programmatuur wel aan de Overeenkomst beantwoordt. Indien Leverancier deze verplichting niet nakomt, is Twence gerechtigd, ongeacht alle andere aan haar toekomende rechten, om voor rekening van Leverancier alle noodzakelijke maatregelen te (laten) treffen en werkzaamheden te (laten) verrichten waardoor de Programmatuur wel aan de Overeenkomst beantwoordt.

## **Artikel 57 Gebruik open source Programmatuur**

- 57.1 Indien Leverancier in het kader van de ICT-Prestatie (mede) gebruik maakt van open source Programmatuur, stelt Leverancier zich vooraf op de hoogte van de kwaliteit daarvan en onderzoekt hij nauwgezet of en zo ja door wie en met welk resultaat daarop intellectueel eigendomsrechtelijke aanspraken zijn of naar verwachting zullen worden gemaakt.
- 57.2 In geval van gebruik door Leverancier van open source Programmatuur, is Leverancier gehouden zich te houden aan de toepasselijke licentievoorwaarden en Twence vooraf Schriftelijk te informeren over de toepasselijke bepalingen uit de open source licentievoorwaarden die zullen gelden voor Twence. Bovendien zal Leverancier hiervan een kopie toezenden aan Twence.

## Artikel 58 Onderhoud en ondersteuning Programmatuur

- 58.1 De garantie van artikel 45.11 van dit Addendum dat Leverancier de ICT-Prestatie gedurende tenminste vijf (5) jaar na acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, beheren en ondersteunen geldt onverkort voor onderhoud van de Programmatuur, ook als Twence niet wenst over te gaan tot het afnemen van nieuwe en/of verbeterde versies van de Programmatuur.
- 58.2 Indien Twence met Leverancier tevens onderhoud is overeengekomen, verricht Leverancier het in de Overeenkomst gespecificeerde en nader uitgewerkte onderhoud met betrekking tot de Programmatuur op de overeengekomen plaats en vanaf het overeengekomen tijdstip.
- 58.3 Het door Leverancier te verrichten onderhoud van de Programmatuur omvat tenminste:
- het preventief voorkomen van fouten, gebreken en storingen in de Programmatuur (preventief onderhoud);
  - het opsporen en herstellen van fouten, gebreken en storingen in de Programmatuur (correctief onderhoud);
  - het ter beschikking stellen van patches en nieuwe en/of verbeterde versies van Programmatuur (innovatief onderhoud).
- 58.4 Twence zal geconstateerde fouten, gebreken of storingen in de Programmatuur gedetailleerd melden aan Leverancier. Na ontvangst van de melding zal Leverancier er zorg voor dragen dat deze fouten, gebreken of storingen op zo kort mogelijke termijn – en uiterlijk binnen twee (2) weken – worden verholpen.
- 58.5 Tijdelijke oplossingen van de fouten, gebreken of storingen in de Programmatuur dan wel programma-omwegen of beperkingen om het probleem te vermijden, zijn slechts toegestaan na Schriftelijke toestemming van Twence. Leverancier vervangt een tijdelijke oplossing zo snel mogelijk door een definitieve oplossing.
- 58.6 Twence meldt storingen in de Programmatuur aan en af en prioriteert deze storingen op de in de Overeenkomst voorgeschreven wijze. Na deze melding van Twence, draagt Leverancier er zorg voor dat de storing onverwijld – en uiterlijk binnen twee (2) weken - wordt verholpen, al dan niet door het tot stand brengen van een tijdelijke oplossing.
- 58.7 Eventuele afspraken over het door Leverancier te realiseren serviceniveau van onderhoud van de Programmatuur – de service levels – worden alleen Schriftelijk overeengekomen tussen Twence en Leverancier. Partijen zullen in dat kader een Service Level Agreement (SLA) met afspraken over nakoming van de overeengekomen service levels opstellen.
- 58.8 Leverancier spant zich tot het uiterste in om de in de Overeenkomst bepaalde service levels ten aanzien van het onderhoud van de Programmatuur te realiseren. De gevolgen van het niet halen daarvan worden in de Overeenkomst geregeld.
- 58.9 Indien Twence de Programmatuur zelf onderhoudt of door een derde laat onderhouden, ondersteunt Leverancier Twence daarbij op verzoek tegen een marktconforme vergoeding. Leverancier verstrekt daartoe op verzoek de daarvoor benodigde (aanvullende) informatie aan Twence of een door deze daarvoor ingeschakelde derde. Dit is eveneens van toepassing op ondersteunings- en beheeractiviteiten ten aanzien van Programmatuur die Twence zelf uitvoert dan wel door een derde laat uitvoeren.
- 58.10 Indien het onderhoud betrekking heeft op Programmatuur die niet door Leverancier zelf aan Twence is geleverd, zal Twence indien noodzakelijk, de Broncode en de technische (ontwikkel-)ICT-Documentatie van de Programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Twence overhandigt dit alleen als zij gerechtigd is om te overhandigen. Twence verleent Leverancier het recht om de Programmatuur, inclusief de Broncode en technische (ontwikkel-)ICT-Documentatie van de Programmatuur te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.
- 58.11 Indien Twence met Leverancier tevens ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de Programmatuur is overeengekomen, verzorgt Leverancier de in de Overeenkomst nader uitgewerkte ondersteuning met betrekking tot de Programmatuur op de overeengekomen plaats en vanaf het overeengekomen tijdstip.
- 58.12 Ondersteuning omvat in ieder geval het - op de door Twence gestelde wijze – adviseren over het gebruik en het functioneren van de Programmatuur. Partijen maken in de Overeenkomst nadere afspraken over de kwalificaties van de door Leverancier ingeschakelde arbeidskrachten en het aantal personen bij Twence dat voor ondersteuning in aanmerking komt.

## Hoofdstuk V: Aanvullende voorwaarden voor clouddiensten

### Artikel 59 Toepasselijkheid

- 59.1 De voorwaarden van Hoofdstuk V zijn van toepassing op alle Overeenkomsten, waarbij Twence als opdrachtgever optreedt bij het verrichten van een ICT-Prestatie inzake het leveren van Clouddiensten door Leverancier, al dan niet in combinatie met de Prestatie.

- 59.2 Naast deze voorwaarden zijn de voorwaarden van hoofdstuk I tot en met II van de Algemene inkoopvoorwaarden alsmede hoofdstukken III en IV van dit Addendum op de in lid 1 van dit artikel bedoelde Overeenkomsten mede van toepassing, tenzij hiervan in de voorwaarden van Hoofdstuk V of anderszins uitdrukkelijk en Schriftelijk of door de aard der artikelen wordt afgeweken.

#### **Artikel 60 Dienstverlening**

- 60.1 Leverancier zal voor Twence de in de Overeenkomst vermelde Clouddiensten verrichten. Twence en Leverancier specificeren hun afspraken met betrekking tot de precieze dienstverlening, het exacte dienstenniveau en aanvullende operationele afspraken in de Overeenkomst.
- 60.2 Leverancier zal de Clouddiensten in opdracht en in overeenstemming met eventuele instructies van Twence verrichten.
- 60.3 De Overeenkomst omvat het ter beschikking stellen van back-up-, uitwijk- en recoverydiensten dan wel dataconversie, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.
- 60.4 Leverancier verplicht zich de overeengekomen Clouddiensten met zorg uit te voeren, conform de met Twence Schriftelijk in de Overeenkomst vastgelegde afspraken en procedures.
- 60.5 Leverancier zal er zorg voor dragen dat de Clouddienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert, tenzij in een SLA anders is overeengekomen.
- 60.6 Leverancier is zich bewust van de afhankelijkheid van Twence van de beschikbaarheid en correcte werking van de Clouddienst. In dat verband is Leverancier niet gerechtigd het gebruik van de Clouddienst door technische maatregelen te belemmeren of te blokkeren.
- 60.7 Gelet op het continuïteitsrisico bij incidenten en calamiteiten dat er bij Clouddiensten bestaat, zal Leverancier - in geval van incidenten en calamiteiten – zorg dragen voor een geschikte oplossing om de beschikbaarheid van de data en de continuïteit van de Clouddiensten voor Twence te garanderen.
- 60.8 Ter waarborging van de continuïteit, beschikbaarheid en het gebruik van de Clouddiensten alsmede de toegang tot de daarin opgeslagen gegevens van Twence, verklaart Leverancier zich reeds nu voor alsdan bereid bij Overeenkomst aanvullende afspraken met Twence te maken om deze risico's te verkleinen.
- 60.9 Ter veiligstelling van de gegevens en data van Twence die worden verwerkt in het kader van de Clouddienst, zal Leverancier zorg dragen voor een tenminste dagelijkse back-up kopie van de bedoelde gegevens en de onderliggende databasestructuren op een daartoe door Twence aangewezen server. In aanvulling daarop is Twence gerechtigd voor back-up doeleinden kopieën van de Clouddienst en de data op de server te (doen) vervaardigen.
- 60.10 Leverancier kan de Clouddienst alleen na Schriftelijke toestemming van Twence geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief en/of innovatief onderhoud overeenkomstig artikel 61 van dit Addendum. Leverancier geeft voor aanvang van de onderhoudswerkzaamheden aan hoe lang deze werkzaamheden in beslag zullen nemen en stemt dit af met Twence.
- 60.11 Leverancier zal de buitengebruikstelling van de Clouddienst niet langer laten duren dan noodzakelijk. Bovendien zal Leverancier de buitengebruikstelling op tijdstippen laten plaatsvinden waarop de Clouddienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.
- 60.12 Leverancier staat ervoor in dat de Clouddienst voldoet aan de relevante wet- en regelgeving en dat de Clouddienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in deze wet- en regelgeving.
- 60.13 Indien Leverancier op grond van de Overeenkomst Diensten voor Twence verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging en vervreemding of overdacht aan een derde, dan neemt Leverancier de regels en werkwijze van desbetreffende instantie in acht. Leverancier staat in voor de aanvraag en registratie van de door Twence gewenste domeinnaam.

#### **Artikel 61 Onderhoud, beheer en ondersteuning Clouddiensten**

- 61.1 Leverancier verricht het in de Overeenkomst gespecificeerde en nader uitgewerkte onderhoud, beheer en de ondersteuning met betrekking tot de Clouddienst op de overeengekomen (online) plaats en vanaf het overeengekomen tijdstip.
- 61.2 Het door Leverancier te verrichten onderhoud met betrekking tot de Clouddienst omvat in ieder geval:
- preventief onderhoud: het tot stand brengen en zo goed mogelijk beschikbaar houden van verbindingen die via de Clouddienst met het internet gemaakt kunnen worden; het leveren van voldoende mens- en machinecapaciteit voor een zo goed mogelijke werking van de Clouddienst;
  - correctief onderhoud: het verhelpen van verstoringen en het zorgen voor een zo goed mogelijke beschikbaarheid van de Clouddienst;
  - innovatief onderhoud: het doorvoeren van aanpassingen in de Clouddienst zodat de Clouddienst voldoet aan (de wijzigingen in) de relevante wet- en regelgeving; het blijven doorvoeren en het verzorgen van adequate beveiliging ter bescherming van de beschikbaarheid van de Clouddienst alsmede de integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens van Twence die worden verwerkt in het kader van de Clouddienst.

- 61.3 Twence meldt verstoringen in de beschikbaarheid van de Clouddienst aan en af en prioriteert deze verstoringen op de in de Overeenkomst voorgeschreven wijze.
- 61.4 Na de in lid 3 bedoelde melding van Twence, draagt Leverancier er zorg voor dat alle verstoringen ten aanzien van de Clouddienst onverwijld – en uiterlijk binnen twee (2) weken - worden hersteld en verholpen.
- 61.5 Leverancier is - na Schriftelijke toestemming van Twence - gerechtigd tijdelijke oplossingen of probleemvermijdende beperkingen in de Clouddienst aan te brengen. Leverancier vervangt een tijdelijke oplossing zo snel mogelijk door een definitieve oplossing.
- 61.6 Leverancier kan in het kader van innovatief onderhoud wijzigingen in de inhoud of omvang van de Clouddienst aanbrengen, al dan niet op verzoek van Twence. Indien wijzigingen een verandering van de bij Twence geldende processen of procedures tot gevolg hebben, zal Leverancier Twence hierover tijdig inlichten. In dat geval kan Twence de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 61.7 Leverancier zal aan Twence de in de Overeenkomst nader uitgewerkte gebruiksondersteuning leveren met betrekking tot de Clouddienst. In het kader van dergelijke ondersteuning zal Leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur en over het gebruik dat van de Clouddienst wordt gemaakt. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen wordt ondersteuning uitsluitend verricht tijdens normale kantooruren.
- 61.8 Specifieke en eventueel aanvullende werkzaamheden zullen tussen Partijen voorafgaande aan de dienstverlening overeengekomen worden.
- 61.9 Aanvullende dienstverleningsverzoeken waaronder adviesaanvragen, functionele vragen en toegangs-, informatie- of ondersteuningsverzoeken, kunnen bij Leverancier worden ingediend en zullen in overleg met Twence ad hoc worden afgehandeld.
- 61.10 Eventuele nadere afspraken over het door Leverancier te realiseren serviceniveau van onderhoud ten aanzien van de Clouddienst – de service levels – worden alleen Schriftelijk overeengekomen tussen Twence en Leverancier. In voorkomend geval stellen Partijen een Service Level Agreement (SLA) op met afspraken over nakoming van de overeengekomen service levels.

#### **Artikel 62 Verplichtingen Twence**

- 62.1 Twence dient haar eigen systemen en infrastructuur adequaat te beveiligen en deze te allen tijde vrij van virussen te houden.
- 62.2 Indien Leverancier een Clouddienst verricht op basis van door Twence aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Leverancier te stellen voorwaarden door Twence worden aangeleverd.
- 62.3 Twence is verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Twence staan.

#### **Artikel 63 Garanties**

- 63.1 Leverancier garandeert in aanvulling op het gestelde in artikel 45 (Garanties) van dit Addendum, dat zij zich er maximaal voor zal inspannen dat de door haar te leveren Clouddienst foutloos zal zijn en zonder onderbreking zal functioneren. Leverancier zal er zorg voor dragen dat verstoringen in de Clouddienst binnen een redelijke termijn worden hersteld indien en voor zover het een Clouddienst betreft die door Leverancier zelf is ontwikkeld. Leverancier zal er daarnaast zorg voor dragen dat verstoringen in een Clouddienst die niet zelf door Leverancier is ontwikkeld, te verhelpen. Leverancier is te allen tijde gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Clouddienst aan te brengen.
- 63.2 Leverancier is gehouden tot herstel van gegevens die verminkt of verloren zijn geraakt.

#### **Artikel 64 Beveiliging**

- 64.1 Leverancier verplicht zich om in het kader van de te verrichten Clouddienst te zorgen voor adequate beveiliging ter waarborging van de beschikbaarheid en continuïteit van de Clouddienst alsmede de toegang tot deze Clouddienst(en) en de vertrouwelijkheid van de gegevens van Twence die worden verwerkt in het kader van de Clouddienst. De door Leverancier in dat kader te treffen beveiligingsmaatregelen betreffen in ieder geval:
  - a. maatregelen ter bestrijding van ongevoegde toegang en ongevoegd aanpassen van gegevens, onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, onopzettelijke wijziging, ongevoegde of onrechtmatige opslag, toegang of openbaarmaking van gegevens;
  - b. het verzorgen van back-ups van de bij hem in bezit zijnde systemen en data van Twence;
  - c. het verzorgen van maatregelen om zwakke plekken te identificeren ten aanzien van gegevensverwerking in de systemen die worden ingezet voor het verlenen van de Clouddiensten aan Twence.
  - d. het – op Schriftelijk verzoek van Twence – verzorgen van of het ter beschikking stellen van uitwijkdiensten indien het gebruik of de bereikbaarheid van de Clouddienst ten gevolge van enige andere oorzaak tijdelijk of blijvend onmogelijk is.