

AANVULLENDE INKOOPVOORWAARDEN

VOOR ICT TOTAL CARE (AIRC)

Mei 2024



INHOUDSOPGAVE

| | |
|-----------------|---|
| Definities..... | 3 |
|-----------------|---|

ALGEMEEN

| | |
|---|----|
| Artikel 1 – Implementatie en Acceptatie..... | 5 |
| Artikel 2 – Dreigende vertraging..... | 7 |
| Artikel 3 – Garanties..... | 7 |
| Artikel 4 – Programmatuur..... | 8 |
| Artikel 5 – Gebreken in de samenwerking met andere programmatuur of apparatuur..... | 8 |
| Artikel 6 – Documentatie..... | 8 |
| Artikel 7 – Onderhoud en ondersteuning..... | 8 |
| Artikel 8 – Intellectuele eigendomsrechten..... | 8 |
| Artikel 9 – Overdracht rechten en verplichtingen..... | 9 |
| Artikel 10 – Vergunningen..... | 9 |
| Artikel 11 – Overstap van Total Care naar ander systeem, afschaling en overdracht..... | 9 |
| Artikel 12 – Aard en inhoud van het Gebruiksrecht..... | 9 |
| Artikel 13 – Verstrekken van een Installatiekopie..... | 10 |
| Artikel 14 – Omzetting in andere Gebruiksrechten..... | 10 |
| Artikel 15 – Escrow..... | 10 |
| Artikel 16 – Verbeterde en Nieuwe versies..... | 10 |

PROGRAMMATUUR

| | |
|--|-----------|
| Artikel 17 – Toetsing..... | 10 |
| Artikel 18 – Garantie..... | 11 |
| Artikel 19 – Gebruik open source programmatuur..... | 11 |

ONTWIKKELING MAATWERKPROGRAMMATUUR

| | |
|--|-----------|
| Artikel 20 – Oplevering Maatwerkprogrammatuur..... | 11 |
| Artikel 21 – Acceptatieprocedure Maatwerkprogrammatuur..... | 11 |
| Artikel 22 – Onderhoud Maatwerkprogrammatuur..... | 11 |

ONDERHOUD

| | |
|---|-----------|
| Artikel 23 – Onderhoud op reeds eerder verrichte ICT Prestaties..... | 12 |
| Artikel 24 – Ingangstijdstip Onderhoud..... | 12 |
| Artikel 25 – Plaats en tijden uitvoering Onderhoud..... | 12 |
| Artikel 26 – Onderhoud en tijdelijke oplossingen..... | 12 |
| Artikel 27 – Aan-, afmelding en prioritering van Storingen..... | 12 |
| Artikel 28 – Onderhoud door anderen dan Wederpartij..... | 12 |
| Artikel 29 – Testen resultaat Onderhoud..... | 12 |

HOSTING

| | |
|--|-----------|
| Artikel 30 – Algemeen | 12 |
| Artikel 31 – Opgeslagen gegevens | 13 |
| Artikel 32 – Onderhoud en Beschikbaarheid | 13 |
| Artikel 33 – Waarborgen continuïteit | 13 |

DEFINITIES

Voor zover een begrip niet in deze 'Aanvullende Inkoopvoorwaarden voor ICT van Total Care' is gedefinieerd, wordt aangesloten bij de definities uit de 'Algemene Inkoopvoorwaarden Total Care'.

- Applicatielandschap:** Het geheel van interne en externe systemen, software, databanken, Koppelingen, apparatuur, ICT-infrastructuur en hulpmiddelen die voor Total Care de geautomatiseerde informatievoorziening vormt waarbinnen de ICT Prestatie ingepast wordt.
- Acceptatieprocedure:** In de Overeenkomst vastgelegde procedure met behulp waarvan Total Care beoordeelt of zij al dan niet overgaat tot Acceptatie van de ICT Prestatie.
- Acceptatietest:** Test waarmee Total Care kan onderzoeken of het onderwerp van acceptatie aan de overeengekomen specificaties voldoet, alsmede anderszins bedrijfszeker functioneert.
- Aflevering:** De bezorging door Wederpartij van Producten op de bij de Overeenkomst bepaalde wijze, blijkend uit een door Opdrachtgever afgegeven bewijs van ontvangst daarvan.
- Beschikbaarheid:** De mate waarin de ICT Prestatie daadwerkelijk beschikbaar is voor Total Care en gebruikt kan worden.
- Broncode:** De aan werkende software ten grondslag liggende, voor mensen leesbare, brontekst, inclusief Documentatie, welke door een compiler of interpreter kan worden omgezet in een machineleesbare vorm.
- Conversie:** Het converteren en migreren van gegevensbestanden van Total Care van het oude systeem naar de nieuwe ICT Prestatie, zonder daarbij de volledigheid, de integriteit en de metadata van de gegevens aan te tasten.
- Correctief Onderhoud:** Het opsporen en herstellen door Wederpartij van Storingen, die Total Care haar heeft gemeld of die Wederpartij anderszins bekend zijn geworden.
- Documentatie:** Iedere beschrijving van de ICT Prestatie en de eigenschappen daarvan al dan niet specifiek bestemd voor de installatie, Implementatie, het gebruik, beheer en/of het Onderhoud daarvan, niet zijnde de Broncode.
- Escrow:** Het deponeren van (een kopie van) de Broncode bij een onafhankelijke derde opdat Total Care deze, bij het in vervulling gaan van een of meer in de Escrow-overeenkomst bepaalde voorwaarden, eigenmachtig kan (laten) gebruiken voor het herstellen van fouten en anderszins onderhouden en beheren van de Standaardprogrammatuur. Escrow omvat tevens alle niet openbaargemaakte informatie die CSU redelijkerwijs nodig heeft voor fouterstel, Overeengekomen gebruik, Onderhoud en beheer van de Standaardprogrammatuur zodat zij daarvan het Overeengekomen gebruik kan blijven maken. Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is.
- Gebreken(en):** Storing(en) en/of andere mankement(en) als gevolg waarvan de ICT Prestatie niet volkomen geschikt is voor het Overeengekomen gebruik.

| | |
|--------------------------------|---|
| Hosting: | Het door Wederpartij door middel van technieken voor communicatie op afstand aan Total Care ter beschikking stellen van de ICT Prestatie. |
| ICT Prestatie: | De door Wederpartij uit te voeren Overeenkomst, waaronder begrepen materialen (waaronder begrepen Gebruiksrechten) en diensten. |
| Implementatie: | Het geheel van handelingen en activiteiten die nodig zijn om alle onderdelen van de ICT Prestatie, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, in gebruik te kunnen nemen in de organisatie van Total Care, zodanig dat alle gebruikers van Total Care ermee kunnen werken overeenkomstig het Overeengekomen gebruik. Tot de Implementatie behoort tevens de Conversie, het realiseren van de voor het Overeengekomen gebruik noodzakelijke Koppelingen en het uitvoeren van de Acceptatieprocedure. |
| 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 Wederpartij en Total Care en de tijdsplanning. |
| Innovatief Onderhoud: | Het beschikbaar stellen door Wederpartij aan Total Care van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie. |
| Installatiekopie: | Een gegevensdrager met daarop de Standaardprogrammatuur waarvoor het Gebruiksrecht wordt verleend. |
| Ketentest: | Test waarbij alle Koppelingen tussen de ICT Prestatie en het Applicatielandschap worden getest op de overeengekomen interoperabiliteit. |
| Koppelingen: | De systematiek voor uitwisseling van gegevens tussen enerzijds de ICT Prestatie en anderzijds (onderdelen van) het Applicatielandschap. |
| Maatwerkprogrammatuur: | Op verzoek van Total Care geheel nieuw ontwikkelde Programmatuur die exclusief aan Total Care beschikbaar wordt gesteld. |
| Nieuwe versie: | Een opvolgende versie van de Standaardprogrammatuur met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht. |
| Onderhoud: | Door Wederpartij uit te voeren werkzaamheden gericht op het herstellen, verbeteren en/of handhaven van de ICT Prestatie. |
| Overeengekomen gebruik: | Het door Total Care beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor Wederpartij kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn op grond van de aan Wederpartij ter beschikking gestelde documenten (incl. nadere toelichtingen en wijzigingen) waarin de organisatie van CSU, de ICT Prestatie en het door CSU beoogde gebruik daarvan alsmede de offerteprocedure zijn beschreven en toegelicht. |
| Preventief Onderhoud: | Het treffen van maatregelen door Wederpartij ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening. |

| | |
|--------------------------------|---|
| Producten: | De zaken die Wederpartij op basis van de Overeenkomst aan Total Care levert. |
| Oplevering: | Het aanbieden door Wederpartij van (onderdelen van) de ICT Prestatie ter Acceptatie. |
| Service levels: | De ten aanzien van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst opgenomen eisen, zoals de tijd waarbinnen (Personeel van) Wederpartij inhoudelijk moet reageren op een melding van een Storing door Total Care en andere verzoeken van Total Care om dienstverlening en de maximale tijd die mag verstrijken tussen het moment waarop een Storing bij Wederpartij wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen. |
| Standaardprogrammatuur: | Voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Total Care beschikbaar wordt gesteld inclusief door Total Care gewenste aanpassingen aan Programmatuur. |
| Storing: | Een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de ICT Prestatie. |
| Verbeterde versie: | Een opvolgende versie van de Programmatuur waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking daarvan anderszins is verbeterd. |
| Vergoeding: | De voor de ICT Prestatie overeengekomen prijs. |

ARTIKEL 1

Implementatie en Acceptatie

- 1.1 Wederpartij verricht de Aflevering conform het Implementatieplan dat schriftelijk met Total Care wordt overeengekomen.
- 1.2 Indien er ten tijde van ondertekening van de Overeenkomst nog geen Implementatieplan is opgesteld, zal dit op eerste verzoek van een der partijen binnen redelijke termijn alsnog in onderling overleg tussen partijen worden opgesteld. Wederpartij is penvoerder van het Implementatieplan. De kosten voor het opstellen van het Implementatieplan liggen besloten in de Vergoeding.
- 1.3 Indien tijdens de Implementatie blijkt dat aanpassingen aan het Applicatielandschap noodzakelijk zijn die Wederpartij niet heeft voorzien in het aanbod, doch wel had behoren te voorzien, komen de kosten voor de betreffende aanpassingen voor rekening van Wederpartij.
- 1.4 De inhoud van de Acceptatietest heeft betrekking op de te leveren Producten en Programmatuur en ondersteuning van standaarden.
- 1.5 Wederpartij voert waar nodig een Ketentest uit, in samenwerking met andere leveranciers van gekoppelde Programmatuur en vrijwaart Total Care voor Gebreken. De resultaten van de Ketentest en de wijze waarop de Ketentest is uitgevoerd kunnen door Total Care worden opgevraagd.
- 1.6 Total Care is niet gehouden tot enige betaling aan de Wederpartij alvorens Acceptatie van de gehele ITC Prestatie ('Algehele Acceptatie') heeft plaatsgevonden. Betalingen die voorafgaand aan Algehele Acceptatie worden verricht, al dan niet na Acceptatie van een gedeelte van de ICT Prestatie, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van Algehele Acceptatie.
- 1.7 Total Care deelt in beginsel binnen 14 dagen na Oplevering c.q. Aflevering aan Wederpartij mee of zij de ICT Prestatie accepteert.
- 1.8 Indien Total Care niet in staat is om binnen de in artikel 1.7 genoemde termijn aan Wederpartij mee te delen of zij de ICT Prestatie accepteert, meldt zij dat voor afloop van die termijn aan Wederpartij. Total Care en Wederpartij treden dan in overleg om een aanvullende termijn overeen te komen waarbinnen Total Care te kennen zal geven of zij de ICT Prestatie accepteert. Die aanvullende termijn zal worden gepast aan de door Total Care op te geven redenen waarom niet binnen de in artikel 1.7 genoemde termijn tot Acceptatie kon worden gekomen. Indien partijen niet tot overeenstemming komen, bedraagt de aanvullende termijn tenminste vier weken.
- 1.9 Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikel 1.7 of indien de aanvullende termijn als bedoeld in artikel 1.8 zonder nader bericht van Total Care is verstreken, zal Wederpartij Total Care hierop minimaal tweemaal schriftelijk attenderen, onder het stellen van een redelijke termijn om alsnog te reageren. Indien Total Care op geen van deze attenteringen reageert, zal de ICT Prestatie diensgevolg als geaccepteerd te gelden hebben.
- 1.10 Indien Total Care de ICT Prestatie accepteert ondanks de geconstateerde aanwezigheid van een of meer (kleine) Gebreken, stelt zij de Wederpartij daarvan bij de mededeling zoals bedoeld in artikel 1.7 in kennis. Wederpartij herstelt die Gebreken met in achtname van het bepaalde in artikel 3.4.

ARTIKEL 2

Dreigende vertraging

- 2.1 Indien de uitvoering van de ICT Prestatie vertraging dreigt te ondervinden, deelt Wederpartij dat onmiddellijk aan Total Care mee onder vermelding van de verwachte duur van de vertraging, de oorzaak en de consequenties daarvan. Tevens stelt Wederpartij Total Care daarbij maatregelen voor om (verdere) vertraging te voorkomen.
- 2.2 Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de in artikel 2.1 bedoelde mededeling, bericht Total Care aan Wederpartij of zij al dan niet instemt met de voorgestelde maatregelen. Instemming met de voorgestelde maatregelen betekent niet dat Total Care de gestelde oorzaak van de dreigende vertraging erkent en laat haar rechten jegens Wederpartij onverlet.

ARTIKEL 3

Garanties

- 3.1 Wederpartij garandeert dat zij alleen Personeel inzet dat beschikt over de overeengekomen dan wel voor het verrichten van de ICT Prestatie benodigde vaardigheden en kwalificaties, rekening houdend met de aard van de te leveren ICT Prestatie en de wijze waarop Wederpartij zich als deskundige heeft gepresenteerd. Zij garandeert tevens dat het door haar ingezette Personeel voldoet aan de eisen die dienaangaande aan een vergelijkbare dienstverlener als redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mogen worden gesteld.
- 3.2 Wederpartij garandeert voor de minimale duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat zij Gebreken voor haar rekening herstelt. Indien Total Care een beroep wil doen op deze garantie, stelt zij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt Gebreken onverwijld, rekening houdend met de ernst en de aard daarvan. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Total Care.
- 3.3 Indien Wederpartij ten aanzien van een beroep op de garantie als bedoeld in artikel 3.2 aantoonde dat het betreffende Gebrek bij het uitvoeren van de Acceptatieprocedure al aan het licht is gekomen, zonder dat Total Care daar toen enig standpunt over heeft ingenomen, alsmede dat de kosten van herstel van het Gebrek hierdoor hoger zijn geworden dan indien Total Care reeds bij de Acceptatieprocedure haar standpunt kenbaar had gemaakt, dan mag Wederpartij het bedrag waarmee de herstelkosten hierdoor verhoogd zijn, bij Total Care in rekening brengen.
- 3.4 Indien Wederpartij ter uitvoering van de garantie als bedoeld in artikel 3.2 een tijdelijke oplossing aanbrengt, vergoedt zij schade die Total Care als gevolg daarvan lijdt. Artikel 12 van de AITC is daarbij van overeenkomstige toepassing.
- 3.5 Wederpartij garandeert in aanvulling op artikel 3.2 dat zij Gebreken die Total Care tijdens de Acceptatieprocedure heeft geconstateerd, maar die voor haar geen doorslaggevende reden vormden om niet tot Acceptatie over te gaan, met bekwame spoed na Acceptatie voor haar rekening zal herstellen. In dit soort gevallen moet Wederpartij voorafgaand aan de door Total Care af te geven Acceptatie schriftelijk aangeven binnen welke termijn het Gebrek zal zijn hersteld.
- 3.6 Wederpartij garandeert dat zij de ICT Prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden, waarvan tenminste 3 jaar op de in de Aanvullende

Inkoopvoorwaarden Onderhoud bepaalde wijze.

- 3.7 Wederpartij garandeert dat de Producten haar ten tijde van de Aflevering in volledige eigendom toebehoren, dat daarop geen eigendomsvoorbehoud, beperkt recht of beslag van een derde rust en dat de Producten vrij zijn van andere lasten en beperkingen.

ARTIKEL 4

Programmatuur

- 4.1 Indien de uitvoering van een Overeenkomst met zich mee brengt dat er Programmatuur ('software') aan Total Care geleverd wordt, garandeert Wederpartij dat:
- a) zij de Programmatuur vóór Oplevering grondig heeft getest (waar redelijkerwijs mogelijk: volgens daarvoor geldende standaarden);
 - b) de Programmatuur compleet en gebruiksklaar is en dat alle voor het juiste gebruik hiervan vereiste toebehoren bij de Oplevering zijn inbegrepen, zodat de Programmatuur kan worden gebruikt voor het doel waarvoor deze wordt geleverd;
 - c) de Programmatuur zo optimaal mogelijk (naar de stand van de huidige techniek) beveiligd is tegen ongeautoriseerde toegang van derden tot ICT-infrastructuur en/of beschadiging daarvan. Indien de Wederpartij om welke reden dan ook wetenschap en/of een redelijk vermoeden heeft van verhoogde beveiligingsrisico's wordt Total Care hiervan terstond op de hoogte gebracht. De Wederpartij zal in dat geval voor eigen rekening passende maatregelen treffen.

ARTIKEL 5

Gebreken in de samenwerking met andere programmatuur of apparatuur

- 5.1 Wederpartij neemt op verzoek van Total Care deel aan overleg met door Total Care aangewezen andere Wederpartijen van Total Care, indien op enig moment blijkt dat de ICT Prestatie niet goed functioneert in samenhang met andere bij Total Care in gebruik zijnde of te nemen programmatuur en/of Producten.
- 5.2 Het in artikel 5.1 bedoelde overleg is gericht op het achterhalen van de oorzaak van het onvoldoende in samenhang functioneren en het zo mogelijk vinden van een oplossing daarvoor. Aan het overleg en uitwerken van een oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van Total Care, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Wederpartij.

ARTIKEL 6

Documentatie

- 6.1 Documentatie dient zodanig te zijn opgesteld, dat de ICT Prestatie met behulp daarvan door Total Care en derden naar behoren kan worden gebruikt, beheerd en onderhouden.
- 6.2 Total Care mag Documentatie zo vaak als redelijkerwijs noodzakelijk is, zonder daarvoor een nadere vergoeding verschuldigd te zijn, verveelvoudigen, wijzigen en voor gebruik binnen haar organisatie openbaar maken, mits de eventueel daarop voorkomende aanduidingen van auteursrechten e.d. worden gehandhaafd.

ARTIKEL 7

Onderhoud en ondersteuning

- 7.1 Wederpartij maakt Total Care en diens Personeel op verzoek vertrouwd met het gebruik van de ICT Prestatie. Indien Wederpartij tevens belast is geweest met de Implementatie van de ICT Prestatie, wordt die ondersteuning in beginsel gegeven door Personeel dat daarbij betrokken is geweest.
- 7.2 Aard, omvang, duur en (indien van toepassing) kosten van de ondersteuning worden afzonderlijk in de Overeenkomst vermeld.

ARTIKEL 8

Intellectuele eigendomsrechten

- 8.1 Indien de ICT Prestatie specifiek voor Total Care is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Total Care dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerp is of wordt gerealiseerd, dan berusten alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de ICT Prestatie waar of wanneer dan ook zullen kunnen worden uitgeoefend bij Total Care. Voor zover nodig worden deze rechten op grond van de Overeenkomst door Wederpartij aan Total Care overgedragen, welke overdracht reeds nu voor alsdan door Total Care wordt aanvaard. Indien een handeling van Wederpartij vereist is voor de overdracht van deze rechten, dan is Wederpartij verplicht om op eerste verzoek van Total Care alle nodige handelingen daartoe te verrichten.
- a) Bij verschil van mening tussen partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) een ICT Prestatie wordt er, behoudens door Wederpartij in rechte te leveren tegenbewijs, vanuit gegaan dat die rechten bij Total Care berusten. Total Care mag ongeacht de uitkomst van het geschil voortgaan met het Overeengekomen gebruik.
 - b) Wederpartij doet hierbij, voor zoveel als nodig, mede namens haar Personeel, afstand van alle eventueel aan haar toekomende zogenoemde persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25 lid 1, sub a t/m c Auteurswet, in de mate waarin die regelgeving zodanige afstand toelaat. Wederpartij garandeert Total Care bevoegd te zijn om deze afstand mede namens haar Personeel te verrichten.
- 8.2 In alle gevallen, buiten die genoemd in artikel 8.1, berusten de intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de ICT Prestatie waar of wanneer ook kunnen of zullen worden uitgeoefend bij Wederpartij of een derde. Wederpartij verleent in die gevallen aan Total Care een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief recht tot gebruik van de ICT Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(en) bepaalde, voor op zijn minst de duur van de Overeenkomst alsmede de eventuele Exit Fase.
- 8.3 De Wederpartij garandeert dat de gekochte Programmatuur vrij is van alle bijzondere lasten en beperkingen die aan het vrije gebruik daarvan door Total Care in de weg zouden kunnen staan en vrijwaart Total Care tegen alle aanspraken van derden dienaangaande.

ARTIKEL 9

Overdracht rechten en verplichtingen

- 9.1 Wederpartij draagt de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen niet zonder toestemming van Total Care aan een derde over, noch onder bijzondere, noch onder algemene titel. Deze toestemming, waaraan voorwaarden kunnen worden verbonden, wordt niet zonder redelijke grond geweigerd.

ARTIKEL 10

Vergunningen

- 10.1 Voor zover voor de uitvoering van de Overeenkomst krachtens enig nationaal of internationaal voorschrift een vergunning is vereist, is Wederpartij verantwoordelijk voor het verkrijgen en behouden van een dergelijke vergunning.
- 10.2 Wederpartij en Total Care stellen elkaar onverwijld in kennis van alles wat naar hun oordeel strijd met de vergunning oplevert of kan opleveren.

ARTIKEL 11

Overstap van Total Care naar ander systeem, afschaling en overdracht

- 11.1 De in dit artikel bedoelde werkzaamheden zullen worden verricht overeenkomstig de Exit fase en het exit-plan uit de AITC en het overig bepaalde in deze aanvullende voorwaarden voor ICT.
- 11.2 Wederpartij doet bij het beëindigen van de Overeenkomst(en) (op welke grond dan ook) op eerste verzoek van Total Care en voor eigen rekening, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een nieuwe Wederpartij of Total Care zelf zonder belemmeringen een soortgelijke ICT Prestatie ten behoeve van Total Care kan verrichten (zulks met uitzondering van de afgifte van de Broncode van de Programmatuur).
- 11.3 Onder de in het vorige lid bedoelde redelijke maatregelen in het kader van de overstap naar een andere Wederpartij/ander systeem worden in ieder geval verstaan (naar keuze van Total Care):
- het aan Total Care aanleveren van de in de ICT Prestatie opgeslagen gegevens;
 - het aan Total Care aanleveren van de specifieke instellingen/ inrichting van de ICT Prestatie (waaronder begrepen bedrijfsregels, macro's, etc.);
 - het op verzoek van Total Care vernietigen van de (persoons)gegevens waarvoor Total Care verantwoordelijk is (tegen afgifte van bewijs van vernietiging);
 - het technisch ontvlechten en ontmantelen van (een deel van) de ICT Prestatie.
- 11.4 Wederpartij verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid bij beëindiging van de Overeenkomst(en) – op welke grond dan ook op eerste verzoek van Total Care:
- Gebruiksrechten op de Programmatuur of soortgelijke programmatuur te verstrekken die Total Care in staat (blijven) stellen de met de Programmatuur opgeslagen gegevens te blijven raadplegen, voor zover de Gebruiksrechten en/of de intellectuele eigendomsrechten op de Programmatuur niet aan Total Care zijn overgedragen of partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen; en

- een beperkte vorm van Onderhoud te (blijven) verlenen op deze Programmatuur (namelijk binnen de kaders van de in lid 11.4 a bedoelde functionaliteit).

- 11.5 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 Total Care 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).
- 11.6 Artikel 11.4 is niet van toepassing bij Hosting.
- 11.7 Wederpartij verklaart zich voorts bereid om Total Care desgewenst toe te staan het gebruik van de ICT Prestatie na de beëindigingsdatum voor een redelijke periode te verlengen, indien de werkzaamheden overeenkomstig het exit-plan niet tijdig zijn afgerond. Hiervoor zal een vergoeding in rekening worden gebracht, naar rato van de laatst geldende gebruiksvergoedingen, tenzij de niet-tijdige afronding van de exit-werkzaamheden toerekenbaar is aan de Wederpartij (de verlenging is dan gratis). De onderhavige Overeenkomst blijft gedurende voornoemde verlenging onverminderd van kracht.

GEBRUIKSRECHTEN

Deze aanvullende voorwaarden zijn steeds samen met de AITC en de Aanvullende Inkoopvoorwaarden voor ICT van toepassing indien Total Care Gebruiksrechten verwerft.

ARTIKEL 12

Aard en inhoud van het Gebruiksrecht

- 12.1 Aanvullend op hetgeen bepaald in artikel 8 van de Aanvullende Inkoopvoorwaarden voor ICT, verleent Wederpartij aan Total Care een nader in de Overeenkomst te specificeren Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Total Care gerechtigd is tot de ontvangst daarvan. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Wederpartij aan Total Care van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur.
- 12.2 In het Gebruiksrecht is, zonder dat Total Care daarvoor enige additionele vergoeding verschuldigd is, in ieder geval begrepen:
- het recht om alle voor Total Care toegankelijke functionaliteiten van de Standaardprogrammatuur te gebruiken;
 - het recht om, zoveel als redelijkerwijs noodzakelijk is, kopieën van de Standaardprogrammatuur te vervaardigen, op te slaan, regelmatig te testen en 'hot standby' te houden voor het geval van een calamiteit;
 - het recht om de Standaardprogrammatuur voor testdoeleinden te gebruiken;
 - het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur, tijdsduur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Total Care.

- 12.3 Tot het moment van Acceptatie van de Standaardprogrammatuur verkrijgt Total Care van Wederpartij een niet-exclusief recht tot het gebruik daarvan voor installatie- en testdoeleinden.
- 12.4 Indien Wederpartij Gebreken in de Standaardprogrammatuur alleen herstelt door middel van het uitbrengen van tijdelijk bedoelde correcties van Programmatuur of Verbeterde versies, heeft Total Care gedurende de garantietermijn van artikel 3.3, ook al is zij met Wederpartij geen Onderhoud overeengekomen, recht op de kosteloze ontvangst en het gebruik daarvan.

ARTIKEL 13

Verstrekken van een Installatiekopie

- 13.1 Wederpartij verstrekt Total Care zo mogelijk een Installatiekopie, of stelt deze in de gelegenheid die zelf te maken. De prijs daarvan is in de Vergoeding begrepen.
- 13.2 Indien Total Care recht heeft op de ontvangst van Nieuwe versies, geldt het bepaalde in artikel 13.1 ook ten aanzien daarvan.
- 13.3 Indien de Installatiekopie in het ongerede is geraakt of zodanig beschadigd dat het Overeengekomen gebruik niet meer mogelijk is, verstrekt Wederpartij Total Care op verzoek met bekwame spoed een nieuwe Installatiekopie van de oorspronkelijk geleverde versie alsmede van door Total Care in gebruik genomen Verbeterde en Nieuwe Versies daarvan of stelt zij Total Care in de gelegenheid die zelf te maken.
- 13.4 Wederpartij kan daarbij, voor zover van toepassing, alleen aanspraak maken op vergoeding van de kostprijs van de materialen van de Installatiekopie.

ARTIKEL 14

Omzetting in andere Gebruiksrechten

- 14.1 Indien Wederpartij het aan Total Care verleende Gebruiksrecht op enig moment wil omzetten in een ander gebruiksrecht ten aanzien van de Standaardprogrammatuur treedt zij daarover, alsmede over de daarbij te hanteren omwisselverhouding, vooraf in overleg met Total Care. Aan een dergelijke omzetting zijn voor Total Care geen nadelige gevolgen van welke aard ook, verbonden.
- 14.2 Indien partijen bij het overleg bedoeld in artikel 14.1 geen overeenstemming bereiken, mag Total Care haar oorspronkelijke Gebruiksrecht onverkort blijven uitoefenen.

ARTIKEL 15

Escrow

- 15.1 Indien Escrow geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst heeft Total Care ook na het sluiten van de Overeenkomst het recht te verlangen dat een dergelijke regeling alsnog wordt aangegaan en/of zal Wederpartij eraan meewerken dat Total Care zich aansluit bij een bestaande overeenkomst van Escrow van Wederpartij met andere partijen. Wederpartij verplicht zich om mee te werken aan een regeling omtrent Escrow. De daaraan verbonden redelijke kosten zijn voor rekening van Total Care, tenzij uit de Overeenkomst volgt dat deze kosten bij de overeengekomen vergoeding inbegrepen zijn.

ARTIKEL 16

Verbeterde en Nieuwe versies

- 16.1 Wederpartij zorgt voor een consistent versiebeleid. Daarbij geldt als uitgangspunt dat Verbeterde en Nieuwe versies tijdig beschikbaar komen. Wederpartij onderzoekt met het oog daarop regelmatig de noodzaak om dergelijke versies uit te brengen en informeert Total Care zo snel mogelijk over de uitkomsten van haar onderzoek. Wederpartij zal, op verzoek van CSU, het versiebeleid met CSU delen.
- 16.2 Tussentijdse wijzigingen in Programmatuur als gevolg van Correctief Onderhoud, maken zoveel mogelijk onderdeel uit van Verbeterde en Nieuwe versies.
- 16.3 Wederpartij stelt Total Care op verzoek kosteloos een exemplaar van een Nieuwe versie ter beschikking voor test- en evaluatiedoeleinden. Total Care is niet verplicht tot ingebruikname van Nieuwe versies. In dit geval informeert Wederpartij de Total Care over de consequenties van het Onderhoud.
- 16.4 Indien is overeengekomen dat Wederpartij de Programmatuur installeert, geldt deze verplichting tevens voor Nieuwe versies die Total Care in gebruik wil nemen.
- 16.5 Indien Wederpartij er voor kiest om in plaats van een Nieuwe versie andere Programmatuur uit te brengen en te stoppen met Innovatief Onderhoud op de bij Total Care in gebruik zijnde Programmatuur, kan Total Care aanspraak maken op hetzij onverkorte nakoming van de Overeenkomst van Onderhoud hetzij op een Gebruiksrecht op die nieuwe Programmatuur tegen de in de Overeenkomst vastgelegde voorwaarden voor een Nieuwe versie.

PROGRAMMATUUR

Deze aanvullende voorwaarden zijn steeds samen met de Aanvullende Inkoopvoorwaarden voor ICT van toepassing indien Total Care Programmatuur verwerft.

ARTIKEL 17

Toetsing

- 17.1 De Wederpartij dient aantoonbaar te kunnen maken in hoeverre de organisatorische informatiebeveiligingsprocessen bijdragen aan het beveiligen van alle (vertrouwelijke) informatie, en in hoeverre informatiebeveiliging is gewaarborgd ten aanzien van de relevante werkprocessen.
- 17.2 De Wederpartij zal voor zover van toepassing, voorafgaand aan Aflevering, installatie en Implementatie, een representatieve informatiebeveiligingstest uitvoeren op de daarvoor bedoelde voorzieningen ten behoeve van testen en compliance. Het resultaat zal met de werkwijze, diepgang, bevindingen en vervolgacties met Total Care ter beoordeling worden gedeeld. De informatiebeveiligingstest dient uitsluitel te geven in hoeverre de Prestatie zo optimaal mogelijk (naar de stand van de huidige techniek) beveiligd is tegen ongeautoriseerde toegang van derden en/of beschadiging daarvan.
- 17.3 Het gedeelde resultaat van de test laat het bepaalde in deze Inkoopvoorwaarden en de Overeenkomst omtrent acceptatie en garantie onverlet.

ARTIKEL 18

Garantie

Dit artikel geldt aanvullende op artikel 3.

- 18.1 Wederpartij garandeert dat de door haar geleverde Programmatuur en Koppelingen en het resultaat blijven voldoen aan de overeengekomen standaarden, eisen, specificaties, eigenschappen en functionaliteiten, alsmede aan hetgeen de Total Care in het algemeen daarvan naar alle redelijkheid mag verwachten.
- 18.2 Wederpartij zal Total Care schriftelijk op de hoogte stellen waar en waarom afgeweken wordt van voorgeschreven standaarden. Indien de Total Care niet met de afwijking akkoord gaat, dient zij dit onverwijld aan Wederpartij te melden en daarover overleg te plegen.

ARTIKEL 19

Gebruik open source programmatuur

- 19.1 Indien Wederpartij bij de uitvoering van de Opdracht (mede) gebruik maakt van open source programmatuur, stelt zij zich vooraf op de hoogte van de kwaliteit daarvan. Op verzoek toont Wederpartij aan Total Care aan hoe ondersteuning en Onderhoud zijn geregeld.
- 19.2 Wederpartij garandeert dat commercieel gebruik van de open source programmatuur is toegestaan en dat er geen software openbaar hoeft te worden gemaakt.

ONTWIKKELING MAATWERKPROGRAMMATUUR

Deze aanvullende voorwaarden zijn steeds samen met de Aanvullende Inkoopvoorwaarden voor ICT van toepassing indien Total Care met Wederpartij Ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur overeenkomt.

ARTIKEL 20

Oplevering Maatwerkprogrammatuur

- 20.1 De Opdracht tot ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur omvat de Oplevering daarvan. Oplevering vindt plaats in de Broncode en vertaling van de Broncode in een direct door een computer leesbare en uitvoerbare code.

ARTIKEL 21

Acceptatieprocedure Maatwerkprogrammatuur

- 21.1 Onverminderd het bepaalde in Artikel 1 vindt Acceptatie van Maatwerkprogrammatuur als volgt plaats.
- 21.2 Wederpartij stelt Total Care tijdig op de hoogte van de Oplevering van de Maatwerkprogrammatuur.
- 21.3 Indien Total Care een Acceptatietest (laat) verricht(en), stelt zij zo spoedig mogelijk een testverslag op en zendt zij dat ondertekend aan Wederpartij. In het testverslag worden geconstateerde Gebreken vastgelegd alsook of Total Care de Maatwerkprogrammatuur goed- of afkeurt.
- 21.4 Indien Total Care de Maatwerkprogrammatuur goedkeurt, geldt de datum van ondertekening van het testverslag als datum van Acceptatie.

- 21.5 Indien Total Care de Maatwerkprogrammatuur niet bij eerste uitvoering van de Acceptatietest goedkeurt zal zij deze test binnen een door haar vast te stellen redelijke termijn geheel of gedeeltelijk herhalen, maar niet eerder dan dat Wederpartij aan Total Care heeft gemeld dat de Gebreken hersteld zijn. In een aanvullend testverslag legt Total Care vervolgens vast of de bij de eerste test geconstateerde Gebreken zijn verholpen en of zij de Maatwerkprogrammatuur thans wel goedkeurt.
- 21.6 Indien Total Care de Maatwerkprogrammatuur afkeurt, herstelt Wederpartij het geconstateerde Gebrek of de geconstateerde Gebreken voor eigen rekening binnen een daartoe door Total Care te verlenen redelijke termijn die ingaat op de datum van ondertekening van het testverslag. Indien Wederpartij het Gebrek of de Gebreken niet binnen de gestelde redelijke termijn verholpen heeft, mag Total Care het Gebrek of de Gebreken voor rekening en risico van Wederpartij door een derde laten verhelpen of zelf verhelpen. Wederpartij verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn volledige medewerking, onder meer door alle daarvoor noodzakelijke informatie op eerste verzoek aan Total Care te verstrekken. Indien Total Care een Gebrek zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Wederpartij voor de Maatwerkprogrammatuur geheel onverlet.
- 21.7 Indien Total Care de Maatwerkprogrammatuur na de tweede Acceptatietest opnieuw afkeurt, is Wederpartij als gevolg daarvan in verzuim. Total Care kan de Overeenkomst in dat geval met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden, zonder dat daarvoor enige (extra) aanmaning of ingebrekestelling is vereist.

ARTIKEL 22

Onderhoud Maatwerkprogrammatuur

- 22.1 Indien Total Care Maatwerkprogrammatuur zelf onderhoudt of door een derde laat onderhouden, ondersteunt Wederpartij haar daarbij op verzoek tegen een marktconforme vergoeding. Wederpartij verstrekt daartoe op verzoek de daarvoor benodigde (aanvullende) informatie aan Total Care of een door deze daarvoor ingeschakelde derde. Het vorenstaande is tevens van toepassing op beheeractiviteiten ten aanzien van Maatwerkprogrammatuur die Total Care zelf uitvoert dan wel door een derde laat uitvoeren.

ONDERHOUD

Deze aanvullende voorwaarden zijn steeds samen met de Aanvullende Inkoopvoorwaarden voor ICT van toepassing indien Total Care met Wederpartij Onderhoud overeenkomt.

ARTIKEL 23

Onderhoud op reeds eerder verrichte ICT Prestaties

- 23.1 Ook indien in de oorspronkelijke Overeenkomst geen Onderhoud overeengekomen is, maar Total Care met Wederpartij later alsnog Onderhoud overeenkomt ten aanzien van een eerder door Wederpartij voor Total Care verrichte ICT Prestatie, zijn deze Aanvullende voorwaarden daarop van toepassing.

ARTIKEL 24

Ingangstijdstip Onderhoud

- 24.1 Wederpartij verstrekt Onderhoud vanaf het in de Overeenkomst of later met wederzijds goedvinden bepaalde tijdstip.

ARTIKEL 25

Plaats en tijden uitvoering Onderhoud

- 25.1 Wederpartij voert Onderhoud uit op of vanaf haar eigen bedrijfslocatie. Alleen indien redelijkerwijs noodzakelijk voert Wederpartij Onderhoud uit op locatie van Total Care.
- 25.2 Onderhoud dat kan leiden tot verstoring van het arbeidsproces bij Total Care, wordt uitsluitend in de bij Total Care gebruikelijke technische onderhoudsuren uitgevoerd.
- 25.3 Indien verstoring van het arbeidsproces als bedoeld in artikel 25.2, gelet op het belang van onmiddellijk herstel van de Storing, onvermijdelijk is, stelt Wederpartij Total Care daarvan tijdig op de hoogte voordat zij met het Onderhoud aanvangt.

ARTIKEL 26

Onderhoud en tijdelijke oplossingen

- 26.1 Onderhoud omvat tenminste Correctief Onderhoud. Onderhoud van Programmatuur bevat tevens Preventief Onderhoud en ondersteuning. Indien CSU dat wenst, omvat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud.
- 26.2 Wederpartij brengt een tijdelijke oplossing alleen aan met toestemming van Total Care. Tenzij partijen daarover in een concreet geval een andere afspraak maken, vervangt Wederpartij een tijdelijke oplossing zo snel mogelijk door een definitieve oplossing.
- 26.3 Als onderdeel van Preventief Onderhoud onderzoekt Wederpartij de ICT Prestatie regelmatig en tenminste 1 keer per jaar op haar goede werking.

ARTIKEL 27

Aan-, afmelding en prioritering van Storingen

- 27.1 Total Care meldt Storingen aan en af op de in de Overeenkomst overeengekomen wijze.
- 27.2 Wederpartij stelt bij het melden van een Storing, overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst tot Onderhoud, het daaraan toe te kennen prioriteitsniveau vast.
- 27.3 De reactie van Wederpartij op een melding als bedoeld in artikel 27.1, is steeds gericht op het zo spoedig mogelijk verhelpen van de Storing al dan niet door het tot stand brengen van een tijdelijke oplossing. Het bepaalde in artikel 26.2 is daarbij van toepassing.

ARTIKEL 28

Onderhoud door anderen dan Wederpartij

- 28.1 Indien Wederpartij in verzuim is met de nakoming van haar verplichtingen, mag CSU het met Wederpartij overeengekomen Onderhoud voor rekening en risico van Wederpartij door derden laten verrichten, onverminderd

de overige rechten die CSU in dat geval krachtens de wet en/of de Overeenkomst heeft.

- 28.2 Indien Wederpartij bij een Storing niet voldoet aan het voor een dergelijke Storing overeengekomen Service Level, is Wederpartij zonder ingebrekestelling in verzuim.

ARTIKEL 29

Testen resultaat Onderhoud

- 29.1 Total Care mag (laten) testen of een Storing daadwerkelijk is verholpen. Wederpartij is verplicht daaraan zijn medewerking te verlenen. Indien uit de test blijkt dat een Storing niet naar behoren is verholpen, komen de kosten van het testen voor rekening van Wederpartij.

HOSTING

Deze aanvullende voorwaarden zijn steeds samen met de Aanvullende Inkoopvoorwaarden voor ICT van toepassing indien de ICT Prestatie (mede) Hosting betreft (zoals bij ASP, Cloud, IAAS, etc.).

ARTIKEL 30

Algemeen

- 30.1 Wederpartij zal aan Total Care alle gegevens ter beschikking stellen die noodzakelijk zijn om daadwerkelijk gebruik te kunnen maken van de ICT Prestatie, zoals maar niet beperkt tot URLs en inloggegevens.
- 30.2 Wederpartij doet afstand van haar wettelijke recht tot opschorting van Hosting, behalve in die gevallen waarin voortzetting van de Hosting wegens bijzondere omstandigheden van het concrete geval niet van Wederpartij gevergd kan worden. Het enkele uitblijven van een of meer betalingen geldt niet als een dergelijke omstandigheid.

ARTIKEL 31

Opgeslagen gegevens

- 31.1 Total Care is zelf te allen tijde volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat zij maakt van de Hosting en voor de Gegevens die zij met behulp van de Hosting opslaat, opvraagt, verspreidt en anderszins gebruikt.
- 31.2 Indien en voor zover er aanwijzingen of vermoedens bestaan dat de middels de Hosting verwerkte gegevens onrechtmatig jegens derden zijn, zal Wederpartij Total Care daarover zo spoedig mogelijk informeren.
- 31.3 Wederpartij zal de betreffende gegevens niet zonder voorafgaand overleg met Total Care verwijderen of vernietigen, tenzij de gegevens zodanig evident onrechtmatig zijn dat in redelijkheid niet betwijfeld kan worden dat verwijdering noodzakelijk is en de spoedeisendheid van het geval met zich brengt dat voorafgaand overleg met Total Care niet kan worden afgewacht.

ARTIKEL 32

Onderhoud en Beschikbaarheid

- 32.1 Vanaf het moment van Acceptatie van de ICT Prestatie zijn de specifieke afspraken omtrent het Onderhoud (ook op de Hosting van toepassing (zoals de gegarandeerde Service levels en de overeengekomen Beschikbaarheid van netwerk en applicaties).
- 32.2 Indien en voor zover in de Overeenkomst geen Service levels ten aanzien van de Beschikbaarheid van de Hosting zijn afgesproken, geldt een Service level van 99,7% Beschikbaarheid per maand.
- 32.3 Wederpartij verzorgt bij Hosting de installatie van Verbeterde en Nieuwe versies.
- 32.4 Het recht om de ingebruikname van Verbeterde en/of Nieuwe versies te weigeren als bedoeld in artikel 16.3 is niet van toepassing bij generieke Hosting die door Wederpartij aan meerdere klanten wordt aangeboden, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.

ARTIKEL 33

Waarborgen continuïteit

- 33.1 Gelet op de grote afhankelijkheid van Wederpartij alsmede het continuïteitsrisico bij incidenten en calamiteiten (zoals faillissement) die er bij Hosting bestaat, verplicht Wederpartij zich ertoe om op verzoek van CSU maatregelen te nemen teneinde voornoemde risico's te verkleinen.
- 33.2 De in het vorige lid bedoelde maatregelen kunnen onder meer bestaan uit:
 - a) het maken van afspraken over het periodiek terugleveren of aan een derde partij leveren van de door Wederpartij verwerkte gegevens ('data-escrow'); en/of
 - b) het met een derde partij sluiten van een overeenkomst die ertoe strekt dat de betreffende derde partij zich hoofdelijk verbindt tot of borg staat voor de nakoming van de Overeenkomst; en/of
 - c) het met een derde partij sluiten van een (tri-partite) overeenkomst die ertoe strekt dat de betreffende derde partij (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 plaats van Wederpartij te kunnen (gaan) verrichten.