

INKOOPVOORWAARDEN ICT DIENSTEN

I. Toepasselijkheid

- 1.1. Dit document maakt onderdeel uit van de Algemene Inkoopvoorwaarden van OVET B.V. (Opdrachtgever) en wordt van toepassing verklaard indien gedurende het traject naar het opstellen van een inkoopovereenkomst met een leverancier blijkt dat er ICT diensten worden afgenomen waarvoor geldt dat in het kader van informatiebeveiliging specifieke vereisten aan de leverancier en haar dienstverlening moeten worden gesteld.
- 1.2. Gangbare principes rondom Security by design zijn voor Opdrachtgever en daarmee haar leveranciers uitgangspunt bij de ontwikkeling van software en systemen.
- 1.3. Leveranciers zijn verplicht beveiligingsincidenten direct te melden aan ICT Opdrachtgever.

II. Software

Indien door Leverancier Software wordt geleverd of op andere wijze ter beschikking wordt gesteld, gelden onderstaande voorwaarden.

2. Licentie

- 2.1. Tenzij Opdrachtgever voor het gebruik van de Software betaalt per tijdsperiode, verleent Leverancier aan Opdrachtgever een niet-exclusieve, onherroepelijke, wereldwijde, eeuwigdurende en onbeperkte licentie voor het gebruik van Software. Met eeuwigdurend wordt bedoeld dat de licentie blijft bestaan na afloop of beëindiging van de Overeenkomst.
- 2.2. Opdrachtgever mag de Software op afzonderlijke systemen gebruiken voor elk van de volgende doeleinden: (i) testen, (ii) ontwikkeling/configuratie, (iii) acceptatie, (iv) continuïteit van bedrijfsprocessen, (v) backup en (vi) herstel bij calamiteiten.
- 2.3. Opdrachtgever mag de objectcode van de Software zonder enige beperking gebruiken, tenzij die beperking uitdrukkelijk in de Overeenkomst is opgenomen.
- 2.4. Als Opdrachtgever een kopie krijgt van de objectcode van de Software, mag Opdrachtgever daarvan een onbeperkt aantal kopieën maken om de Software binnen Opdrachtgever te verspreiden. Aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten die op de originele exemplaren zijn opgenomen, worden hierbij niet verwijderd.

3. Documentatie

- 3.1. Leverancier geeft Opdrachtgever juiste, volledige en voor de eindgebruiker begrijpelijke, in de Nederlandse of Engelse taal geschreven documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Software.
- 3.2. Leverancier zorgt ervoor dat de documentatie actueel blijft. Leverancier past zo snel mogelijk op zijn kosten de documentatie aan als die onvolledig, onduidelijk, verouderd of onjuist is en ook indien de Prestatie of apparatuur wijzigt. Leverancier verstrekt deze aangepaste documentatie aan Opdrachtgever zodra deze beschikbaar is.

4. Installatie

- a. Leverancier zorgt voor de installatie van de Software, tenzij Opdrachtgever aangeeft dit zelf te doen. Installatie omvat ook migratie en zo nodig conversie van bestaande gegevensbestanden tenzij anders overeengekomen.
- b. Als Leverancier wist of had moeten begrijpen dat voor de installatie aanpassingen aan apparatuur of aan andere programmatuur noodzakelijk is, zal Leverancier die als onderdeel van de overeengekomen Prestatie verzorgen.

5. Kwaliteit Software

- 5.1. Leverancier biedt de garantie dat de Software:
 - a. functioneert en zal blijven functioneren conform de specificaties en vereisten in de Overeenkomst (waaronder de documentatie) en de in dat kader redelijke verwachtingen van Opdrachtgever; en

- b. vrij is van materiële ontwerp- en programmeringsfouten en geen “achterdeur”, “time bomb”, “trojan horse”, “virus”, “worm” of andere code bevat die is ontworpen of bestemd is om een van de volgende functies te hebben: (i) het verstoren, buiten werking stellen, beschadigen of anderszins belemmeren op welke manier dan ook van de werking van, of ongeoorloofde toegang verlenen tot een computersysteem, netwerk of een ander apparaat waarop dergelijke code wordt gebruikt, opgeslagen of geïnstalleerd; en/of (ii) beschadiging of vernietiging van gegevens of bestanden zonder toestemming van de Opdrachtgever.
- 5.2. De in dit artikel genoemde garantie gaat in vanaf acceptatie door Opdrachtgever en geldt voor de duur van de overeenkomst en zal voortduren voor de periode dat de Overeenkomst zal worden verlengd.
- 5.3. Leverancier zal de Software voorafgaand aan de levering op bovengenoemde punten testen en alleen leveren als die ter zake voldoet. Als Leverancier ook verantwoordelijk is voor installatie en testen in de omgeving van Opdrachtgever, zal Opdrachtgever een testomgeving ter beschikking stellen.

6. Acceptatie

- 6.1. Opdrachtgever mag een acceptatietest op de Software uitvoeren om na te gaan of de Software voldoet aan de Overeenkomst en in gebruik kan worden genomen in de productie-omgeving.
- 6.2. Acceptatie van de Software vindt plaats door schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever of door in gebruik name langer dan een maand in een productie-omgeving van Opdrachtgever zonder dat zich een storing of defect of anderszins heeft voorgedaan. Bij oplevering in delen of als een systeem bestaat uit verschillende componenten mag Opdrachtgever naast de tussentijdse acceptatie van de individuele delen of componenten, een acceptatietest op het gehele systeem uitvoeren zodra dit beschikbaar is. Acceptatie sluit de in artikel 5 opgenomen garantie niet uit.
- 6.3. Als Opdrachtgever de Software niet accepteert, zal Leverancier, naar keuze van Opdrachtgever: (i) de gebreken kosteloos herstellen binnen 30 dagen, of (ii) de door Opdrachtgever voor de Software betaalde vergoedingen terug betalen. Andere rechten en rechtsmiddelen die Opdrachtgever heeft op grond van de Overeenkomst blijven gelden. Als Opdrachtgever de herstelde Versie van de Software heeft ontvangen, mag Opdrachtgever de acceptatietest opnieuw uitvoeren.

7. Onderhoud en ondersteuning

- 7.1. Dit artikel is van toepassing als onderhoud van de Software is overeengekomen in een dienstverleningsovereenkomst / service level agreement.
- 7.2. Leverancier zorgt voor een consistent versiebeleid en deelt dat met Opdrachtgever. Nieuwe Versies en Releases worden tijdig ter beschikking gesteld en bevatten minimaal dezelfde functionaliteit als voorgaande Versies en Releases. Opdrachtgever is, zonder dat dit gevolgen heeft voor de in artikel 5.1 genoemde garanties, niet verplicht een nieuwe Versie of Release in gebruik te nemen.
- 7.3. Leverancier zorgt ervoor dat de Software compatibel is en blijft met de Releases (waaronder ook security-fixes) van het besturingssysteem waarop de Software is geïnstalleerd en die door de leverancier van het platform worden beschreven als ‘upward compatible’. Leverancier zorgt er ook voor dat de Software compatibel is met het besturingssysteem van een nieuw platform dat het oorspronkelijke platform vervangt. Een nieuwe Versie of Release mag de functionaliteit van de Software of het platform en het juist en betrouwbaar functioneren daarvan niet negatief beïnvloeden.
- 7.4. Onderhoud en ondersteuning mag de beschikbaarheid van de Software niet verminderen. Als het redelijkerwijs niet te voorkomen is dat Opdrachtgever de Software wegens onderhoud en/of ondersteuning tijdelijk niet kan gebruiken, vraagt Leverancier vooraf toestemming aan

Opdrachtgever en worden de gevolgen daarvan op de bedrijfsactiviteiten van Opdrachtgever zoveel mogelijk beperkt.

- 7.5. Voor zover de Software is bedoeld om het voldoen aan wet- en regelgeving te ondersteunen, zal de Software bij veranderingen daarin tijdig door Leverancier worden gewijzigd of aangevuld, zodat steeds aan de meest recente wet- en regelgeving zal worden voldaan.

8. Escrow

- 8.1. Leverancier zal op verzoek van Opdrachtgever de broncode van de Software bij een onafhankelijke bewaarder deponeren op de in de branche gebruikelijke voorwaarden.

- 8.2. Deze bewaarder geeft de broncode direct, zonder aanvullende voorwaarden en kosteloos aan Opdrachtgever af als Leverancier:

- a. de zeggenschap over zijn vermogen of delen daarvan heeft verloren, failliet is verklaard of surseance aan Leverancier is verleend;
- b. zijn activiteiten staakt zonder zijn verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een Derde;
- c. zodanig tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst dat het voorziene gebruik van de Software door Opdrachtgever hierdoor gevaar loopt.

- 8.3. Leverancier zorgt ervoor dat de gedeponeerde Versie van de Software identiek is en blijft aan de door Opdrachtgever gebruikte Versie van de Software. De afgifte ziet ook op de informatie die nodig is om een redelijk ervaren en gekwalificeerde softwareontwikkelaar volledig inzicht in de structuur van de Software te geven. Leverancier informeert Opdrachtgever over elke deponering.

- 8.4. Na afgifte mag Opdrachtgever de Software onbeperkt gebruiken, verbeteren, onderhouden en afgeleide producten daarvan ontwikkelen. Opdrachtgever mag deze activiteiten ook door zijn dienstverleners laten verrichten.

III. Clouddiensten

Indien door Leverancier Clouddiensten worden geleverd, gelden onderstaande voorwaarden.

9. Data en gebruiksrecht

- 9.1. Alle gegevens die Leverancier als onderdeel van de Clouddiensten verwerkt (Opdrachtgever-data), zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever-data is vertrouwelijke informatie. Leverancier krijgt voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, gebruiksrecht voor de Opdrachtgever-data en de eventueel door Opdrachtgever aan Leverancier verstrekte Software (Opdrachtgever-Software) voor zover dit noodzakelijk is om deze Overeenkomst uit te voeren.
- 9.2. Leverancier verleent Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en wereldwijd recht voor de toegang tot en het gebruik van de Clouddiensten vanuit elke locatie tijdens de looptijd van de Overeenkomst en de eventuele exit periode daarna. Leverancier zal Opdrachtgever de daarvoor vereiste toegangssleutels en certificaten geven.
- 9.3. Indien Leverancier Opdrachtgever als onderdeel van de Clouddiensten toegang verleent tot content of software van Derden, garandeert Leverancier dat hij beschikt over de daartoe vereiste toestemming van die Derden.
- 9.4. Leverancier zal Opdrachtgever onmiddellijk informeren over elk verzoek van overheidsfunctionarissen, toezichthouders of een Derde om inzage of afgifte van data waarvan Opdrachtgever-data onderdeel uitmaakt. Leverancier is verplicht een dergelijk verzoek te weigeren en daartegen in overleg met Opdrachtgever verweer te voeren.

10. Beveiliging Clouddiensten

- 10.1. Leverancier zorgt ervoor dat elke fysieke en elke virtuele servicelocatie een beveiligde omgeving is die alleen toegankelijk is voor bevoegd personeel. Indien verbinding wordt gemaakt tussen een servicelocatie en: (i) een systeem of netwerk van de Opdrachtgever, of (ii) het internet, zal Leverancier ervoor zorgen dat een dergelijke verbinding veilig is en dat

onbevoegde Derden geen toegang hebben tot de servicelocatie, een systeem of netwerk van Opdrachtgever of tot Opdrachtgever-data.

- 10.2. Leverancier zal voortdurend passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de Opdrachtgever-data te beveiligen en te beschermen tegen onbevoegde of onrechtmatige verwerking en onbedoeld(e) verlies, vernietiging of beschadiging. Daarnaast zal Leverancier alle Opdrachtgever-data gescheiden houden van gegevens van andere klanten. Ook zorgt Leverancier voor een scheiding tussen de Software en de dataserver.
- 10.3. Leverancier beschikt over een adequaat en passend beleid inzake de back-up, restore en recovery van de voor de dienstverlening benodigde Software en data en draagt zorg voor adequate fysieke bescherming van- en beheersing van de toegang tot de Software en data in de back-ups. Leverancier voert minimaal jaarlijks een full recovery test uit. Leverancier levert op verzoek rapportages van back-up en recovery aan bij de Opdrachtgever.
- 10.4. Leverancier stelt Opdrachtgever in staat om vanaf de webserver of vergelijkbaar mechanisme van Leverancier de Opdrachtgever-data op te slaan in een door Opdrachtgever te bepalen format om zo de eigen back-ups te maken. Dit ontslaat Leverancier niet van zijn verplichting om steeds toereikende back-ups te maken van de Opdrachtgever-data.
- 10.5. Voor aanvang van de Prestatie is bekend en heeft Opdrachtgever ingestemd met de locatie (van de dataserver) waar Leverancier de Opdrachtgever-data zal opslaan. Deze locatie mag niet worden gewijzigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 10.6. Afhankelijk van de beveiligingsrisico's die gepaard gaan met de geleverde Dienst, kan Opdrachtgever een nadere specificatie van beveiligingsmaatregelen met Leverancier overeenkomen en deze als toepasselijk addendum toevoegen aan de Overeenkomst.
- 10.7. Opdrachtgever kan een externe audit, waaronder een penetratietest, laten uitvoeren om te controleren dat aan beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt voldaan. Leverancier is verplicht deze audit te ondergaan. Een audit is niet nodig als de Leverancier door middel van certificering (bijvoorbeeld ISO27001, ISAE3402) aantoont dat de gewenste betrouwbaarheid van de dienst is geborgd, dan wel aantoont dat een onafhankelijke audit heeft plaatsgevonden en de relevante resultaten deelt met Opdrachtgever (vermits de scope van betreffende certificering passend is bij de gevraagde dienstverlening).

11. Continuïteit van de dienstverlening

- 11.1. Leverancier zal continuïteit beschermende maatregelen nemen tegen redelijkerwijs voorzienbare incidenten die de dienstverlening en toegang tot de Clouddiensten kunnen bedreigen, op basis waarvan de dienstverlening bij grote verstoringen tijdig hersteld kan worden en de afgesproken service levels geborgd zijn. Leverancier zal deze continuïteit beschermende maatregelen documenteren en op verzoek van Opdrachtgever hierin inzage verschaffen.
- 11.2. Elk incident waarvoor Leverancier zich heeft verplicht tot het treffen van continuïteit beschermende maatregelen is volledig toerekenbaar aan Leverancier. Leverancier kan zich in geval van een dergelijk incident niet beroepen op overmacht.
- 11.3. Leverancier zal de Clouddiensten niet zodanig wijzigen, dat daardoor een vermindering van functionaliteit ontstaat of strijdigheid met artikel 10.

12. Beschikbaarheid

- 12.1. Leverancier zal Opdrachtgever altijd in staat stellen, tot in ieder geval negentig (90) dagen na de afloop of beëindiging van de Overeenkomst (en op verzoek van Opdrachtgever langer indien nodig), Opdrachtgever-data en de Opdrachtgever-Software op te halen uit de Clouddiensten. De afgesproken service levels zijn hierop van toepassing.
- 12.2. Bij afloop of beëindiging van de Overeenkomst zal Leverancier Opdrachtgever alle ondersteuning geven die nodig is om de Opdrachtgever-data te converteren en op te halen in een door Partijen overeengekomen format, zodat Opdrachtgever deze Opdrachtgever-data in zijn eigen systemen of die van een alternatieve leverancier kan migreren en verwerken.

- 12.3. Leverancier zal alle Opdrachtgever-data en Opdrachtgever-Software die hij nog in bezit heeft vernietigen conform de meest recente gecertificeerde vernietigingsnormen, nadat (i) Opdrachtgever de Opdrachtgever-data en Opdrachtgever-Software succesvol heeft geconverteerd en opgehaald uit de systemen die Leverancier gebruikt voor het leveren van de Clouddiensten en (ii) de Opdrachtgever-data en Opdrachtgever-Software gedurende een periode van één (1) maand zonder storingen of defecten zijn gemigreerd en verwerkt in zijn eigen systemen of die van een alternatieve leverancier. Deze verplichting geldt ook voor de back-ups.