Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG)

Module Informatie- en Communicatietechnologie (ICT)

Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) van Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ), Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN), ActiZ, organisatie van zorgondernemers, de Nederlandse GGZ, Nederlandse Vereniging voor Inkoopmanagement (Nevi), Intrakoop, de inkoopcoöperatie van de zorg, InkoopAlliantie Ziekenhuizen (IAZ), Santeon, Inkoopsamenwerking Friese Ziekenhuizen (IFZ), mProve en Zorgservice XL. Deze Module Informatie- en Communicatietechnologie (Module ICT) kan van toepassing worden verklaard op te sluiten overeenkomsten tussen bij de hiervoor genoemde brancheverenigingen aangesloten instellingen en leveranciers, samen met de "Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg" welke zijn gedeponeerd bij de Rechtbank Den Haag, d.d. 14 november 2022 onder depotnummer 2022/33. De Module ICT is gedeponeerd bij de Rechtbank Den Haag, d.d. 11 september 2024 onder depotnummer 21/2024.

Inhoudsopgave

Artikel 1 Aanvullende ICT-definities 3
Artikel 2 Algemene bepalingen 4
Artikel 3 Intellectueel Eigendom ten behoeve van ICT 5
Artikel 4 Installatie en Implementatie 6
Artikel 5 Vaststelling van Acceptatie van ICT-Prestatie 6
Artikel 6 Acceptatietest 7
Artikel 7 Medewerkingsverplichtingen 8
Artikel 8 Onderhoud 8
Artikel 9 Nieuwe versies van Programmatuur 9
Artikel 10 Ondersteuning 9
Artikel 11 Back-up 10
Artikel 12 Exit-clausule 10
Artikel 13 Programmatuur van toeleveranciers 10
Artikel 14 SaaS-dienst 11
Artikel 15 Hosting 11

Artikel 1 Aanvullende ICT-definities

Acceptatie: de goedkeuring van onderdelen van de door Leverancier geleverde Apparatuur, Programmatuur, Maatwerkprogrammatuur en/of resultaten van de verleende ICT-Diensten.
Acceptatietest: de test waarmee kan worden vastgesteld of de door Leverancier geleverde Apparatuur, Programmatuur, Maatwerkprogrammatuur en/of de resultaten van de verleende ICT-Diensten aan de overeengekomen Specificaties voldoen.
Apparatuur: de op basis van de Overeenkomst te leveren en/of in te zetten hardware ten behoeve van het gebruik van de meest recente versie van de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur en aanvullende voorzieningen en accessoires, alsmede de bijbehorende Documentatie.
Documentatie: systeem- en gebruikshandleidingen behorende bij de Apparatuur en/of Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur bevattende de opbouw, de samenstelling en de configuratie, en projectdocumentatie, daar mede onder begrepen Specificaties.
ICT-Dienst: door Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten niet materiële service en/of werkzaamheden, als onderdeel van de ICT-Prestatie zoals, maar niet uitsluitend, Implementatie en Installatie.
ICT-Prestatie: alle ICT-Diensten en/of ICT-Producten die door Leverancier worden geleverd, aangeboden of verricht ten behoeve van Opdrachtgever.
ICT-Product: alle Programmatuur, Maatwerkprogrammatuur en/of Apparatuur die door Leverancier, eventueel in combinatie, worden geleverd of aangeboden aan Opdrachtgever.
Implementatie: het inrichten, inregelen en voorbereiden van de Apparatuur, Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur ten behoeve van ingebruikname ervan en het bekendmaken van de gebruiker met de functionaliteit.
Installatie: het aansluiten en/of ter beschikking stellen van de Apparatuur, Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur.
Licentie: het gebruiksrecht om de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur te gebruiken in overeenstemming met de in de Overeenkomst opgenomen bepalingen. Dit recht is niet-exclusief en niet overdraagbaar, niet sublicentieerbaar of op enige andere wijze vervreemdbaar aan derden. Het gebruiksrecht omvat het recht tot gebruik in een Ontwikkel Test Acceptatie en Productieomgeving (OTAP) en tevens het recht de behorende Documentatie te gebruiken.
Maatwerkprogrammatuur: Programmatuur en/of delen daarvan (inclusief Updates en Upgrades) die specifiek ten behoeve van Opdrachtgever en in opdracht van Opdrachtgever zijn ontwikkeld door Leverancier conform de door Partijen opgestelde en geaccepteerde Specificaties, die niet tot de standaardprogrammatuur van Leverancier behoren. Hieronder vallen mede de bijbehorende Documentatie en Materialen.
Onderhoud: het verrichten van onderhoud gericht op het waarborgen, dat de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft voldoen aan de daaraan gestelde eisen (preventief) alsook het oplossen van fouten in de Programmatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
Programmatuur: software met inbegrip van alle nieuwe versies daarvan met bijbehorende Documentatie, waarvoor Leverancier een gebruiksrecht aan Opdrachtgever heeft verleend en/of die door Leverancier dienen te worden onderhouden.
SaaS-dienst: het door Leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur ten behoeve van Opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur wordt verstrekt, alsmede aanvullende dienstverlening die hiermee verband houdt zoals de opslag van data, het onderhouden van Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur en de benodigde ICT-infrastructuur en het maken van back-ups.

Specificaties: de functionele of technische specificaties, opgenomen in een document waarin de functies en gegevens zijn beschreven die in de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur dienen te zijn opgenomen, of waarin de eigenschappen van Apparatuur zijn beschreven.
Testrapport: de resultaten en eventuele goedkeuring van de Acceptatietest, die Schriftelijk worden vastgelegd in een testrapport.
Update: aanpassingen aan het ICT-Product, zowel software- als hardware-matig, die erop gericht zijn om het functioneren conform de overeengekomen Specificaties te handhaven c.q. te verbeteren. Updates worden door Leverancier kosteloos aangeboden tenzij anders is overeengekomen.
Upgrade: uitbreiding van het ICT-Product, zowel software- als hardware-matig, die erop gericht is om het functioneren conform de overeengekomen Specificaties uit te breiden. Upgrades worden door de Leverancier kosteloos aangeboden tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 2 Algemene bepalingen

2.1 De definities uit de AIVG 2022 (i.c. het algemene deel) zijn van toepassing mits daarvan in deze module niet wordt afgeweken.

2.2 Leverancier en Opdrachtgever kunnen deze Module ICT in de Overeenkomst van toepassing verklaren op de ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur door Leverancier in opdracht van Opdrachtgever, op de afname van SaaS-diensten, IaaS-, PaaS- en overige huidige en toekomstige ICT-Diensten van Leverancier door Opdrachtgever en/of op de afname van Producten en/of ICT-Diensten, waar Programmatuur een overwegend zwaar en zelfstandige plaats inneemt. Bij andere ICT-Diensten en ICT-Producten kunnen Partijen deze module tevens van toepassing verklaren.

2.3 De Leverancier is gehouden tot een vorm van informatiebeveiliging. De beveiliging dient doeltreffend te zijn met het oog op de stand van de techniek en de gevoeligheid van de gegevens. De aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten behoren redelijk te zijn. Hiernaast staat Leverancier er voor in dat hij zal blijven voldoen aan de geldende regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging in de zorg. Hier wordt in ieder geval onder verstaan: ISO 27001/2 of, in gevallen waarin door Leverancier persoonlijke gezondheidsinformatie wordt verwerkt van of ten behoeve van Opdrachtgever: NEN 7510, 7512 en 7513 dan wel een daarmee gelijkstaande internationale standaard.

2.4 De door of vanwege een Partij verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door de andere Partij als zodanig worden behandeld.

2.5 Leverancier streeft er zoveel mogelijk naar dat de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich ervoor inspannen dat fouten in de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur zo snel mogelijk worden opgelost. In overleg met Opdrachtgever kan herstel van Gebreken worden uitgesteld totdat een nieuwe versie van Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur in gebruik wordt genomen. Daarnaast kan er na goedvinden van Opdrachtgever een tijdelijke oplossing worden geboden.

2.6 Bij de ontwikkeling van Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur sluit Leverancier aan bij wijzigingen in dwingende wet- en regelgeving en zoveel mogelijk bij wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 3 Intellectueel Eigendom ten behoeve van ICT

3.1 Leverancier verleent aan Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst een Licentie op alle Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur welke door Leverancier wordt geleverd, alsmede op de bij de Apparatuur behorende Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur. De Licentie kan door Leverancier niet worden beëindigd behoudens het bepaalde in de Overeenkomst.

3.2 Opdrachtgever is gerechtigd kopieën voor niet-productie-omgevingen te maken en te gebruiken tenzij anders afgesproken.

3.3 De rechten behorende tot de intellectuele eigendom, welke kunnen worden uitgeoefend waar en wanneer dan ook ten aanzien van Maatwerkprogrammatuur, berusten bij Opdrachtgever. Deze rechten worden op grond van ondertekening van de daartoe strekkende Overeenkomst door Leverancier aan Opdrachtgever overgedragen, dan wel indien dit noodzakelijk mocht blijken telkens bij afzonderlijke akte na Acceptatie. Leverancier zal daartoe alle benodigde medewerking verlenen.

3.4 Bij wijziging of verbetering van de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur komt de intellectuele eigendom met betrekking tot de gewijzigde of verbeterde Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur toe aan de Partij aan welke de intellectuele eigendom met betrekking tot de oorspronkelijke Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur toekomen.

3.5 Leverancier vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Leverancier ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectueel eigendom van een derde.

3.6 Leverancier vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden ter zake van inbreuk op rechten van intellectueel eigendom van die derden, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot knowhow, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen. Leverancier verplicht zich tot het, op haar kosten, treffen van alle maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie bij Opdrachtgever en tot beperking van de door Opdrachtgever te maken extra kosten en/of te lijden schade door een inbreuk.

3.7 Het is Leverancier niet toegestaan Maatwerkprogrammatuur aan derden ter inzage te geven dan wel ter beschikking te stellen, tenzij daartoe Schriftelijk toestemming is verkregen van Opdrachtgever. Aan deze toestemming kan Opdrachtgever voorwaarden verbinden.

3.8 Leverancier verplicht zich op eerste verzoek van Opdrachtgever alle noodzakelijke medewerking te verlenen aan depot van de broncodes en bijbehorende technische Documentatie met betrekking tot de Maatwerkprogrammatuur, alsmede te bevorderen dat Opdrachtgever een individueel afgifterecht krijgt ter zake het gedeponeerde in het geval bijvoorbeeld sprake is van een omstandigheid, die continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever in gevaar brengt of dreigt te brengen. Bij afgifte van het depot zal Opdrachtgever een Licentie verkrijgen, om daarmee voor eigen gebruik het nodige te verrichten, zoals het gebruik en (doen) onderhouden van de broncode en Documentatie.

3.9 Opdrachtgever heeft het recht, voor eigen rekening, de broncodes en bijbehorende technische Documentatie vlak voor of direct na deponering te laten onderzoeken door een onafhankelijke deskundige. Leverancier is verplicht de nodige medewerking te verlenen aan het onderzoek, waarbij onderzocht kan worden:

- of van de broncode steeds een juiste machineversie van de Maatwerkprogrammatuur gegenereerd kan worden, zoals op dat moment in gebruik is bij Opdrachtgever (regenereerbaarheid);
- of de broncode geschikt is om een ander dan Leverancier continu en efficiënt Onderhoud of aanpassingen aan de Maatwerkprogrammatuur uit te laten voeren;
- of de broncode virussen bevat.

Artikel 4 Installatie en Implementatie

4.1 Leverancier zal conform de gemaakte afspraken na de levering van het ICT-Product de Installatie en Implementatie daarvan voltooien.

4.2 Als onderdeel van de Installatie en de Implementatie zal Leverancier een test uitvoeren, om zelf vast te stellen dat het ICT-Product goed werkt, zowel wat betreft de onderscheiden onderdelen als in zijn geheel en tevens in samenhang met de Apparatuur dan wel in samenhang met Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur.

4.3 Zodra naar de mening van Leverancier de Implementatie is voltooid, zal Opdrachtgever door Leverancier daarvan Schriftelijk in kennis worden gesteld, waarna de Acceptatietest plaats kan vinden.

4.4 De Implementatie houdt mede in een instructie om Opdrachtgever en diens personeel vertrouwd te maken met het gebruik van het ICT-Product. De instructie wordt gegeven door deskundigen, die daartoe bekwaam en geschikt zijn. De instructie zal zoveel mogelijk worden gegeven door de deskundigen die bij de Implementatie zijn betrokken.

4.5 Dit artikel laat het bepaalde omtrent garantie, zoals beschreven in Artikel 12 van het algemene gedeelte van de AIVG en Artikel 5 van deze module, onverlet.

Artikel 5 Vaststelling van Acceptatie van ICT-Prestatie

5.1 De Partijen zullen conform gemaakte afspraken een Acceptatietest uitvoeren. De Acceptatietest wordt apart vermeld in een bijlage bij de Overeenkomst. Indien deze Acceptatietest niet wordt toegevoegd, is de Acceptatietest van Artikel 6 van toepassing.

5.2 Indien de eerste uitvoering van de Acceptatietest niet tot goedkeuring van de ICT-Prestatie heeft geleid, zal Leverancier direct overgaan tot herstel, waarna de Acceptatietest zal worden herhaald. In een tweede Testrapport zal worden vastgelegd of de in het eerste Acceptatietestrapport opgenomen Gebreken zijn verholpen en de ICT-Prestatie daarna is goedgekeurd.

5.3 Indien de ICT-Prestatie na de tweede Acceptatietest opnieuw door Opdrachtgever wordt afgekeurd, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden of gedeeltelijk te ontbinden zonder nadere ingebrekestelling. Dit laat het recht van Opdrachtgever op schadevergoeding of naar keuze Leverancier toe te staan de Gebreken alsnog voor diens rekening te laten herstellen onverlet.

5.4 De resultaten en eventuele goedkeuring van de Acceptatietest worden Schriftelijk vastgelegd in het Testrapport, dat door beide Partijen zal worden ondertekend.

5.5 Indien de ICT-Prestatie door Opdrachtgever wordt goedgekeurd, zal de datum waarop het Acceptatietestrapport door Opdrachtgever is ondertekend, gelden als datum van Acceptatie.

5.6 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, onverminderd de verplichting van Leverancier tot kosteloos herstel van zodanige Gebreken binnen een nader overeen te komen termijn.

5.7 Indien de ICT-Prestatie onder voorbehoud wordt geaccepteerd, geldt als acceptatiedatum de datum, waarop aan alle voorwaarden is voldaan, die door Opdrachtgever aan het voorbehoud zijn verbonden. Opdrachtgever zal Schriftelijk melden op welk moment aan deze voorwaarden is voldaan.

5.8 De betaling aan de Leverancier houdt niet in dat daarmee Acceptatie plaats heeft gevonden.

Artikel 6 Acceptatietest

6.1 Acceptatie geschiedt enkel na een Acceptatietest.

6.2 Onder fouten wordt het niet voldoen van de door Leverancier Schriftelijk kenbaar gemaakte Specificaties van de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur verstaan. Deze fout dient reproduceerbaar te zijn.

6.3 De testperiode voor een Acceptatietest betreft 14 dagen.

6.4 Opdrachtgever dient bij een Acceptatietest te toetsen of de geleverde Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur beantwoordt aan de door Leverancier vooraf Schriftelijk kenbaar gemaakte Specificaties en door Opdrachtgever aangegeven eisen.

6.5 De termijn voor de Acceptatietest gaat in op het moment van levering, of indien een door Leverancier uit te voeren Installatie en Implementatie Schriftelijk is overeengekomen, 14 dagen na voltooiing van de Installatie en Implementatie.

6.6 De Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
- indien de fouten die in het Testrapport worden beschreven zijn hersteld;
- indien Opdrachtgever gebruik maakt van de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur voor productieve of operationele doelen: op het moment van de desbetreffende ingebruikname.

6.7 Indien bij het uitvoeren van de Acceptatietest blijkt dat de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur fouten bevat, zal Opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode, zoals bedoeld in Artikel 6.3, de testresultaten Schriftelijk aan Leverancier rapporteren. Leverancier zal de beschreven fouten binnen redelijke termijn herstellen. De mogelijke oplossingen worden voorgelegd aan Opdrachtgever voordat deze worden geïmplementeerd.

6.8 Indien de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur 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 bepaalde fase en/of onderdeel van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.

6.9 Acceptatie van de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur heeft tot gevolg dat Leverancier heeft voldaan aan de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur en, indien tevens de Installatie van de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur door Leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de Installatie en Implementatie.

Artikel 7 Medewerkingsverplichtingen

7.1 Leverancier stelt zich op de hoogte van de doelstellingen die Opdrachtgever beoogt met het aangaan van de Overeenkomst. Opdrachtgever zal Leverancier, gevraagd en ongevraagd, op de hoogte stellen van alle relevante informatie die hiertoe bijdraagt. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de hiertoe aangeleverde informatie.

7.2 De werkruimte en faciliteiten van Opdrachtgever zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtgever zal binnen de Opdrachtgever geldende huis- en beveiligingsregels voor aanvang van de werkzaamheden aan de door Leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.

7.3 Indien Leverancier in verband met ICT-Prestaties van Leverancier Programmatuur/ Maatwerkprogrammatuur, Apparatuur of andere middelen ter beschikking stelt, staat Leverancier in voor het verkrijgen van alle benodigde Licenties of goedkeuringen met betrekking tot de middelen welke Leverancier nodig mocht hebben.

7.4 Indien Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde Apparatuur gebruikt mag worden, is Opdrachtgever gerechtigd bij eventuele storing van de Apparatuur de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur voor de duur van de storing op andere Apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.

Artikel 8 Onderhoud

8.1 Indien overeengekomen verricht Leverancier preventief Onderhoud met betrekking tot in de Overeenkomst bepaalde Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur in de zin van Artikel 6 en indien overeengekomen, het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Programmatuur overeenkomstig Artikel 9.

8.2 Opdrachtgever zal geconstateerde fouten in de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur zo gedetailleerd mogelijk melden. Na ontvangst van de melding zal Leverancier er zorg voor dragen dat deze fouten binnen redelijke termijn worden verholpen. Opdrachtgever bespreekt met Leverancier wat de urgentie is en wanneer de verbeteringen beschikbaar worden. Tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of beperkingen om het probleem te vermijden, zijn slechts toegestaan na Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

8.3 Indien het preventief Onderhoud betrekking heeft op Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur die niet door Leverancier zelf aan Opdrachtgever is geleverd, zal Opdrachtgever indien noodzakelijk, de broncode en de technische (ontwikkel-)Documentatie van de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Opdrachtgever overhandigt dit alleen als zij gerechtigd is om te overhandigen. Opdrachtgever verleent Leverancier het recht om de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)Documentatie van de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen preventief Onderhoud.

8.4 Indien Leverancier de Apparatuur onder zich houdt voor onderhoudswerkzaamheden, dan draagt Leverancier het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de Apparatuur.

Artikel 9 Nieuwe versies van Programmatuur

9.1 Indien een Leverancier overweegt een functionaliteit te beëindigen, is dit alleen toegestaan nadat toestemming door Opdrachtgever is verleend. Deze toestemming wordt Schriftelijk vastgelegd.

9.2 Een nieuwe Update mag in geen geval leiden tot beperking van de ICT-Prestatie in de bestaande omgeving.

9.3 Leverancier is verplicht na het uitkomen van een nieuwe versie van de Programmatuur, de laatste twee versies hieraan voorafgaand te ondersteunen en/of de oudere versies minimaal 24 maanden te ondersteunen.

9.4 Leverancier treedt tijdig in overleg met Opdrachtgever indien het noodzakelijk is om Apparatuur aan te passen voor het goed functioneren van Programmatuur.

9.5 Updates en Upgrades voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving.

9.6 Leverancier zal zoveel mogelijk voorafgaand aan Opdrachtgever communiceren over te verwachten Updates en Upgrades.

Artikel 10 Ondersteuning

10.1 Indien de dienstverlening van Leverancier op grond van de Overeenkomst tevens de ondersteuning aan gebruikers en of beheerders van de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur bevat, zal Leverancier adviseren over het gebruik en het functioneren van de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur. Partijen maken afspraken over kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt.

10.2 Indien de dienstverlening van Leverancier op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal Leverancier zorgen voor voldoende ondersteuning. In dat geval is Opdrachtgever gerechtigd bij spoedeisend belang de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien sprake is van een storing in het functioneren van de Programmatuur en/of Maatwerkprogrammatuur. Leverancier staat ervoor in dat storingen tijdig zullen worden verholpen.

10.3 Het preventief Onderhoud en de andere overeengekomen ICT-Diensten worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de Overeenkomst is aangegaan, tenzij Partijen Schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 11 Back-up

Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst gegevens van Opdrachtgever omvat, zal Leverancier met inachtneming van de Schriftelijk overeengekomen periodes en indien daar niet over bepaald is, eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever. Leverancier zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij het ontbreken van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Leverancier gebruikelijke termijn e.e.a. in overeenstemming met de AVG en andere wettelijke of contractueel afgesproken bewaartermijnen. Leverancier zal de back-up als goed huisvader bewaren.

Artikel 12 Exit-clausule

Indien de Overeenkomst eindigt, doet Leverancier op eerste gedane verzoek van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk datgene wat noodzakelijk is - tegen tarieven in lijn met de Overeenkomst - om een andere Partij de ICT-Prestatie te kunnen laten continueren. Hierbij neemt de Leverancier de continuïteit van de Opdrachtgever in acht. Tevens retourneert Leverancier kosteloos alle Documentatie en data in een algemeen gangbaar, gestructureerd en gedocumenteerd gegevensformaat langs elektronische weg eventueel met viewer. Het eerste gedane verzoek van Opdrachtgever geschiedt binnen een redelijke termijn. Partijen kunnen gezamenlijk een exit-plan opstellen.

Artikel 13 Programmatuur van toeleveranciers

13.1 Indien en voor zover Leverancier Programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die Programmatuur, de (Licentie)-voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen Leverancier en Opdrachtgever van toepassing zijn met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze module van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg, mits de toepasselijkheid van de (Licentie)voorwaarden van die derden door Leverancier Schriftelijk aan Opdrachtgever zijn medegedeeld en die voorwaarden voor of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Opdrachtgever zijn verstrekt en zijn aanvaard.

13.2 Indien en zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze module van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg onverkort.

Artikel 14 SaaS-dienst

14.1 Leverancier is zich ervan bewust dat Opdrachtgever afhankelijk is van de beschikbaarheid en de correcte werking van de SaaS-dienst. In dit verband is Leverancier niet gerechtigd het gebruik van de SaaS-dienst door technische maatregelen te belemmeren of te blokkeren, anders dan nadat Leverancier Opdrachtgever in gebreke heeft gesteld ten aanzien van een aan Opdrachtgever toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst. Daarbij biedt Leverancier een redelijke termijn tot nakoming en blijft Opdrachtgever toerekenbaar tekort schieten in de nakoming van die verplichtingen. Leverancier kan geen gebruik maken van dit opschortingsrecht als Opdrachtgever zich op haar opschortingsrecht beroept in het kader van een tekortkoming aan de zijde van Leverancier.

14.2 Leverancier zal zorgdragen voor een voor SaaS geschikte oplossing, om de continuïteit van de data en de SaaS-diensten voor Opdrachtgever te garanderen, tenzij anders is afgesproken in de Overeenkomst dan wel de SLA. Ter waarborging van de continuïteit, beschikbaarheid, het gebruik en het Onderhoud van het SaaS-dienst en de toegang tot de daarin opgeslagen gegevens van Opdrachtgever, zullen Partijen uiterlijk vóór ingangsdatum trachten overeenstemming te bereiken over een voor Opdrachtgever adequate continuïteitsregeling voor calamiteiten, zoals (maar niet beperkt tot) het niet beschikbaar zijn van de server waarop de SaaS-dienst is geïnstalleerd, faillissement of surseance van betaling van Leverancier. Indien er op genoemde datum geen naar oordeel van Opdrachtgever adequate regeling is getroffen, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst onmiddellijk te ontbinden.

14.3 Ter veiligstelling van de gegevens van Opdrachtgever, die worden verwerkt voor de SaaS-dienst, zal Leverancier zorgdragen voor een dagelijkse back-up kopie van de bedoelde gegevens en de onderliggende databasestructuren op een daartoe door Opdrachtgever aangewezen server tenzij de Leverancier tevoren heeft aangegeven dat bovenstaande technisch niet mogelijk is. Leverancier zal telkens de geldende Documentatie over die structuur verstrekken aan Opdrachtgever.

Artikel 15 Hosting

15.1 Leverancier zal de met Opdrachtgever overeengekomen hostingdiensten verrichten binnen de EER.

15.2 Indien de Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van Apparatuur tot voorwerp heeft, zal Opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen hiervan duidelijk regelt. De Overeenkomst houdt de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek gereserveerde server alleen indien dat uitdrukkelijk is overeengekomen. Het dataverkeer dat niet is gebruikt door Opdrachtgever wordt overgedragen naar de volgende periode. Voor significante overschrijding van de terbeschikkinggestelde schijfruimte mag alleen een vergoeding in rekening worden gebracht na melding en Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

15.3 Leverancier kan alleen de hostingdienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen voor Onderhoud na Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Leverancier geeft voor aanvang van de werkzaamheden aan hoe lang deze werkzaamheden in beslag zullen nemen en stemt af met Opdrachtgever.

15.4 Indien Leverancier op grond van de Overeenkomst ICT-Diensten voor Opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging en vervreemding of overdacht aan een derde, dan neemt Opdrachtgever de regels en werkwijze van desbetreffende instantie in acht. Leverancier staat in voor de aanvraag en registratie van de door Opdrachtgever gewenste domeinnaam.

15.5 In het geval van toegevoegde zaken aan de gehuurde Apparatuur heeft Opdrachtgever recht op een vergoeding wanneer deze toegevoegde zaken niet verwijderd of ongedaan gemaakt zijn.

15.6 Indien beslag wordt gelegd op de gehuurde Apparatuur, zal Opdrachtgever Leverancier terstond op de hoogte stellen van de beslaglegging, beslaglegger en reden van beslag. Opdrachtgever zal deurwaarder inzage geven in de huurovereenkomst.