

## **BIJZONDERE BEPALINGEN ADVISERING, CONSULTANCY, PROJECTMANAGEMENT EN OVERIGE DIENSTEN**

### **1. Algemeen en toepasselijkheid**

1.1 De onderhavige Bijzondere Bepalingen hebben betrekking op "Advisering, Consultancy, Projectmanagement en overige diensten", en zijn daarom naast de Algemene Bepalingen van toepassing indien Leverancier diensten verricht op het gebied van advisering, consultancy, projectmanagement en/of overige diensten op het gebied van ICT, zoals het beheer van ICT-systemen en aanverwante diensten.

1.2 Begrippen die zijn geschreven met een hoofdletter hebben de betekenis die daaraan is toegekend in de Algemene Bepalingen.

### **2. Dienstverlening**

2.1 De werkzaamheden van Leverancier geschieden op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Leverancier zal haar werkzaamheden met de vereiste zorg uitvoeren, met inachtneming van eventueel overeengekomen procedures.

2.1.1 Indien de overeengekomen dienstverlening het beheer van ICT-systemen tot onderwerp heeft en de inhoud en de omvang van het beheer zijn naar het oordeel van Leverancier niet of onvoldoende door Cliënt bepaald, zal Leverancier ter uitvoering van de overeenkomst een beheerplan opstellen en aan Cliënt ter beschikking stellen. In het beheerplan kunnen onder meer aan de orde komen:

- een plan voor het preventief, correctief en vernieuwend onderhoud van ICT-systemen;
- een plan voor de afhandeling van storingen en klachten en de rapportage daaromtrent;
- een beveiligingsplan (zoals bijvoorbeeld sleutelbeheer);
- een plan voor de ondersteuning van de gebruikers van de ICT-systemen;
- een plan voor de aansluiting van nieuwe gebruikers op de ICT-systemen;
- een plan voor de opleiding van de gebruikers van de ICT-systemen;
- een plan voor het beheer en gebruik van identificatiemiddelen (wachtwoorden e.d.);
- een plan voor licentie- en contractsbeheer;
- een plan voor de beheerorganisatie en de administratieve en financiële aspecten van het gebruik van ICT-systemen.

2.1.2 Aan de hand van het in het vorige artikellid bedoelde beheerplan zullen Partijen in gezamenlijk overleg bepalen welke beheerwerkzaamheden Leverancier zal uitvoeren en op welke wijze.

2.2 Indien de Overeenkomst voorziet in een gefaseerde uitvoering of de aard van de werkzaamheden daartoe noodzaakt, is Leverancier gerechtigd uitvoering van een volgende fase op te schorten tot het moment dat Cliënt de werkzaamheden van de vorige fase uitdrukkelijk heeft goedgekeurd.

2.3 Aanwijzingen van Cliënt aan Leverancier omtrent de inhoud of omvang die de prestatieverplichtingen van Leverancier wijzigen of aanvullen, worden conform gebruikelijke tarieven vergoed. Leverancier is, onverminderd het bepaalde in de vorige zin, redelijkerwijs niet verplicht aanwijzingen van Cliënt op te volgen.

2.4 Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon is Leverancier na Cliënt hierover te hebben geïnformeerd niettemin gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

2.5. Indien de dienstverlening zal worden verricht aan de hand van door Cliënt aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door Leverancier te stellen voorwaarden door Cliënt worden geprepareerd en voor rekening en risico van Cliënt aangeleverd. Cliënt staat ervoor in dat alle door of namens hem aan Leverancier in verband met de uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde gegevens juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier.

2.6 Leverancier verricht zijn werkzaamheden op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Leverancier, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2.7 Gebruik of navolging van een door Leverancier gegeven advies is steeds voor rekening en risico van Cliënt.

2.8 Indien Partijen zijn overeengekomen dat Leverancier ondersteuning aan gebruikers van de programmatuur zal bieden met betrekking tot het gebruik en functioneren van de programmatuur, zal als uitgangspunt gelden dat Leverancier telefonisch of per e-mail adviseert. Leverancier is gerechtigd voorwaarden te stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat redelijkerwijs niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens gebruikelijke werktijden.

2.9 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is Cliënt zelf verantwoordelijk voor:

- a) de wijze waarop resultaten behaald of afkomstig van de geleverde dienst worden gebruikt; en
- b) de instructie van gebruikers van de dienst, ongeacht of die in een gezagsverhouding staan tot Cliënt.

2.10 Indien Partijen tevens zijn overeengekomen dat Leverancier 'standby diensten' zal verlenen, zal dat inhouden dat Leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houdt tijdens de tussen Partijen overeengekomen dagen en tijden. In dat geval is Cliënt gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstig gebrek in het functioneren van de programmatuur. Leverancier staat er redelijkerwijs niet voor in dat in dat geval alle gebreken tijdig zullen worden verholpen.

2.11 Indien Cliënt in verband met de dienstverlening van Leverancier programmatuur, hardware of andere bedrijfsmiddelen aan Leverancier ter beschikking stelt, is Cliënt verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen in verband hiermee. Cliënt vrijwaart Leverancier van eventuele aanspraken van derden in verband met het ontbreken van dergelijke goedkeuringen en/of licenties.

### **3. Serviceniveaus**

Serviceniveaus dienen schriftelijk te worden overeengekomen. Cliënt zal Leverancier steeds informeren over omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de programmatuur en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud en met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Leverancier liggen. Behoudens tegenbewijs zal de door Leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

### **4. Rapportage**

4.1 Cliënt zal Leverancier op voorhand informeren over feiten en omstandigheden die voor Leverancier van belang zijn of kunnen zijn voor de dienstverlening, zoals de wijze van rapporteren, vraagpunten, prioriteiten, beschikbaarheid van middelen en personeel van Cliënt en (andere) bijzondere feiten of omstandigheden.

4.2 Besluiten genomen in een (uit medewerkers van zowel Leverancier als Cliënt) samengestelde project- of stuurgroep binden Leverancier slechts als de besluitvorming plaatsvindt met inachtneming van de in de Overeenkomst opgenomen afspraken, of bij gebreke van dergelijke afspraken, indien Leverancier de besluiten uitdrukkelijk aanvaardt. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar zijn oordeel niet verenigbaar is met de inhoud van de Overeenkomst.

4.3 In verband met de voortgang van de werkzaamheden zal Cliënt een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen voor de duur van de werkzaamheden. Deze Contactpersonen zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van Cliënt.

### **5. Duur**

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, geldt dat de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd. Partijen zijn gerechtigd een Overeenkomst voor onbepaalde tijd schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van zes maanden tegen het einde van een kalendermaand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd, zijn Partijen gerechtigd deze schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde van de overeengekomen periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

### **6. Betaling**

Verschuldigde bedragen in verband met de dienstverlening zijn steeds tweewekelijks dan wel per kalendermaand achteraf verschuldigd, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.