

ICT inkoopvoorwaarden van Stichting Van Gogh Museum, gevestigd te Amsterdam

1. Definities

1.1. In deze ICT inkoopvoorwaarden wordt verstaan onder:

- (a) Acceptatie: de formele schriftelijke bevestiging door VGM dat de opgeleverde (onderdelen van de) ICT-Prestatie voldoet aan de in de Overeenkomst vastgelegde functionele en technische specificaties. Acceptatie vindt uitsluitend plaats na afronding van een vooraf overeengekomen acceptatietest, waarbij geconstateerde gebreken conform de afgesproken classificaties zijn verholpen;
- (b) Algemene Voorwaarden: de algemene inkoopvoorwaarden van VGM van januari 2024;
- (c) Artificiële Intelligentie (AI): (het onderdeel van) de ICT-Prestatie die (mede) bestaat uit Programmatuur waarmee op geautomatiseerde wijze voorspellingen worden gedaan, beslissingen worden genomen en/of adviezen en aanbevelingen worden gegeven door gebruik te maken van data-analyse, statistiek en/of zelflerende logica. Onder AI wordt in elk geval een AI-systeem verstaan zoals bedoeld in de Verordening Kunstmatige Intelligentie (AI Act);
- (d) Apparatuur: alle hardware met inbegrip van de firmware en drivers, aanvullende voorzieningen en accessoires, alsmede bijbehorende documentatie (inclusief eventuele gebruiksrechten) die door ICT Leverancier aan VGM geleverd zullen worden zoals omschreven in de Overeenkomst;
- (e) Derden-programmatuur: Programmatuur (inclusief clouddiensten zoals SaaS, IaaS, PaaS en CaaS) die niet door ICT Leverancier is ontwikkeld en door ICT Leverancier geleverd wordt aan VGM of door ICT Leverancier gebruikt wordt voor de ontwikkeling van of deel uitmaakt van de Specifieke ICT-Prestatie en waarop mogelijk andere gebruiks-, onderhouds- of aansprakelijkheidsvoorwaarden van toepassing zijn;
- (f) Diensten: alle, zoals omschreven in de Overeenkomst (inclusief bijlagen, waaronder de Service Level Agreement en/of Dossier Afspraken en Procedures), ten behoeve van VGM te verrichte werkzaamheden en te leveren prestaties op het gebied van informatie- en communicatietechnologie, daaronder begrepen (i) het ontwikkelen, aanpassen, configureren, implementeren, beheren, onderhouden en ondersteunen van Programmatuur en maatwerk, (ii) het hosten en beschikbaar stellen van applicaties, platforms en digitale infrastructuur (waaronder SaaS, PaaS, IaaS en CaaS), en (iii) consultancy, ondersteuning, training en overige daarmee samenhangende diensten, ongeacht de wijze van levering of contractuele vormgeving.
- (g) Escrow: een continuïteitsregeling waarbij de ICT Leverancier de volledige en actuele broncode, documentatie, ontwikkelomgevingen en overige essentiële materialen van de programmatuur laat bewaren door een onafhankelijke escrow-agent. Deze escrow-agent verstrekt deze materialen aan VGM inclusief een gebruiksrecht dat VGM in staat stelt de programmatuur te (laten) onderhouden, wijzigen en voort te zetten voor eigen gebruik, voor zover dit noodzakelijk is voor de continuïteit van de dienstverlening zoals omschreven in de Overeenkomst;
- (h) Exit-fase: heeft de betekenis die hieraan wordt gegeven in artikel 21 van deze ICT Voorwaarden;
- (i) Gebrek: elke storing, fout en/of ander mankement als gevolg waarvan de ICT-Prestatie niet geschikt is voor het overeengekomen gebruik, dan wel de ICT-Prestatie anderszins niet naar behoren functioneert;

- (j) Gebruiksrecht: het recht op grond waarvan VGM bevoegd is tot het gebruik van de ICT-Prestatie;
- (k) Hosting: het door ICT Leverancier door middel van technieken voor communicatie op afstand ter beschikking stellen van de ICT-Prestatie aan VGM. Onder deze terbeschikkingstelling worden mede, maar niet uitsluitend, begrepen Software-as-a-Service ("SaaS") producten en/of -diensten alsmede clouddiensten en cloudopslag;
- (l) ICT Leverancier: een Leverancier die Diensten verricht voor VGM, een Gebruiksrecht verschafft, of aan VGM Apparatuur levert, dan wel met VGM is overeengekomen dit te gaan leveren of verschaffen;
- (m) ICT Omgeving: de gehele ICT-infrastructuur van VGM, waarbinnen de ICT-Prestatie wordt geïmplementeerd;
- (n) ICT-Prestatie: alle Apparatuur en Programmatuur (inclusief Gebruiksrechten) en/of Diensten die door ICT Leverancier worden geleverd of aangeboden aan VGM en welke nader zijn omschreven in de Overeenkomst (inclusief bijlagen, waaronder de Service Level Agreement en/of Dossier Afspraken en Procedures);
- (o) ICT Voorwaarden: deze ICT- inkoopvoorwaarden van VGM;
- (p) Implementatie: het geheel van de door ICT Leverancier te verrichten handelingen en activiteiten die noodzakelijk zijn om alle onderdelen van de ICT-Prestatie, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, volledig, operationeel en bruikbaar op te leveren conform het overeengekomen gebruik inclusief de daarbij behorende documentatie. Hieronder valt tenminste, doch niet uitsluitend, de (gegevens)conversie, het realiseren van de benodigde en/of overeengekomen koppelingen, het uitvoeren van integratie-, functionele- en acceptatietesten alsmede de begeleiding van gebruikers bij de ingebruikname;
- (q) Programmatuur: alle door ICT Leverancier geleverde of in het kader van de Overeenkomst ter beschikking gestelde software in objectcode- en/of broncodevorm, inclusief bijbehorende documentatie, interfaces, configuratiebestanden, datamodellen en, indien van toepassing, updates, upgrades, patches, maatwerkmodules en andere door ICT Leverancier ontwikkelde of geïntegreerde componenten, ongeacht of deze lokaal, via een netwerk of als cloud- of SaaS-dienst beschikbaar worden gesteld;
- (r) Onderhoud: alle door ICT Leverancier uit te voeren werkzaamheden gericht op het herstellen en/of verbeteren van de ICT-Prestatie, zodat deze functioneert zoals omschreven in de Overeenkomst;
- (s) Open Source Software (OSS): programmatuur waarvan de broncode publiek toegankelijk is gesteld en die wordt aangeboden onder een door de Open Source Initiative (OSI) goedgekeurde open source-licentie die kosteloos gebruik, wijziging en herdistributie toestaat onder bijbehorende licentievoorwaarden;
- (t) Overeenkomst: alle overeenkomsten (inclusief bijlagen) tussen VGM en ICT Leverancier betreffende het verrichten van Diensten en/of de levering van Apparatuur en alle (rechts)handelingen die hiermee verband houden, alsmede deze ICT Voorwaarden, die tezamen met de Algemene Voorwaarden onlosmakelijk deel uitmaken van de Overeenkomst;
- (u) Personeel: de door partijen bij de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen medewerkers en/of hulppersonen;

- (v) Rechten: intellectuele eigendomsrechten, waaronder maar niet beperkt tot auteursrechten, handelsnaam-, merkrechten, (geregistreerde of ongeregistreerde) modelrechten, portretrechten, databankenrechten en octrooien, waaronder begrepen aanvragen daartoe;
- (w) Specifieke ICT-Prestatie: een ICT-Prestatie die enkel en alleen voor VGM is ontwikkeld, al dan niet op aanwijzing en/of onder leiding en toezicht van VGM en waarvan VGM de ontwikkelkosten heeft betaald of die onderdeel uitmaken van de Diensten;
- (x) Trainingsdata: alle gegevens, datasets of databronnen, ongeacht de vorm of structuur, die worden gebruikt voor het trainen, testen, valideren of optimaliseren van algoritmen, AI-systemen of *machine learning*-modellen;
- (y) Update: een opvolgende versie van de ICT-Prestatie waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking van de ICT-Prestatie anderszins is verbeterd, zonder dat er sprake is van wezenlijke toevoeging van nieuwe functionaliteiten;
- (z) Upgrade: een opvolgende versie van de ICT-Prestatie waarin in overwegende mate nieuwe of wezenlijk gewijzigde functionaliteiten zijn opgenomen, die een verbetering of uitbreiding van de werking van de ICT-Prestatie tot gevolg hebben en die door ICT-Leverancier onder dezelfde of een andere naam ter beschikking worden gesteld;
- (aa) VGM: Stichting Van Gogh Museum voorheen Rijksmuseum Vincent van Gogh/Rijksmuseum H.W. Mesdag.

2. Toepassing

- 2.1. Deze ICT Voorwaarden maken integraal onderdeel uit van de Algemene Voorwaarden van VGM en zijn louter van toepassing op de ICT-Prestatie uit hoofde van een Overeenkomst. Ingeval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de ICT Voorwaarden prevaleert het bepaalde in de ICT Voorwaarden.
- 2.2. Deze ICT Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen, offertes, aanbiedingen, opdrachten, *purchase orders*, opdrachtbevestigingen, overeenkomsten en andere rechtshandelingen met betrekking tot het verrichten van diensten of de levering van producten door ICT Leverancier aan VGM, alsmede alle (rechts)handelingen die met een en ander verband houden (hierna ook wel aangeduid als aanbod en opdracht).
- 2.3. Afwijking en/of wijziging van deze ICT Voorwaarden kan alleen schriftelijk en uitdrukkelijk tussen partijen worden overeengekomen.
- 2.4. ICT Voorwaarden of andere algemene voorwaarden van een ICT Leverancier, onder welke benaming dan ook, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn derhalve niet van toepassing op de Overeenkomst. Dergelijke voorwaarden zijn eveneens niet van toepassing indien daarnaar in maar niet beperkt tot offertes, orderbevestigingen of elektronische systemen van ICT Leverancier wordt verwezen.
- 2.5. In het geval de Overeenkomst qua inhoud afwijkt van de inhoud van deze ICT Voorwaarden, prevaleert de inhoud van de Overeenkomst.

3. Onderzoek- en informatieverplichting

- 3.1. Ter bepaling van het door VGM met de ICT-Prestatie beoogde gebruik heeft ICT Leverancier zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:
 - a. de doelstellingen, in verband waarmee VGM de Overeenkomst aangaat;
 - b. de organisatie en ICT Omgeving van VGM, voor zover van belang voor de Overeenkomst.

- 3.2. Bij de uitvoering van de onderzoek- en informatieverplichting van artikel 3.1 heeft ICT Leverancier zich tevens een oordeel gevormd over de haalbaarheid en conformiteit van de ICT-Prestatie binnen de door VGM daarvoor aangegeven kaders.

- 3.3. VGM zal ICT Leverancier, met in achtneming van artikel 3.1, van voldoende informatie voorzien. VGM verstrekt ICT Leverancier op verzoek aanvullende informatie voor zover die niet van vertrouwelijke aard is en in redelijkheid relevant moet worden geacht voor de uitvoering van de Overeenkomst. Bij eventuele onduidelijkheid doet ICT Leverancier tijdig navraag bij VGM.

- 3.4. Partijen houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

4. Garanties

- 4.1. In aanvulling op het gestelde in artikel [9] Algemene Voorwaarden garandeert ICT Leverancier dat de ICT-Prestatie:
 - I. ook bij piekbelasting voldoet aan dit artikel 4 van deze ICT Voorwaarden;
 - II. beschikt over de overeengekomen eigenschappen en voldoet aan het overeengekomen gebruik conform de Overeenkomst;
 - III. na Implementatie zonder aanpassingen door VGM gebruikt kan worden;
 - IV. volledig compatible is en zal blijven in combinatie met de bestaande ICT Omgeving van VGM;
 - V. geen (andere) beveiligingsmaatregelen, -functies of voor de ICT-Prestatie vreemde elementen (e.g. maar niet beperkt tot logic bombs, virussen en worms) bevat dan die welke in de documentatie die door ICT Leverancier is aangeleverd, zoals omschreven in artikel 5 van deze ICT Voorwaarden, zijn vermeld;
 - VI. regelmatig nieuwe versies en updates zullen worden uitgebracht;
 - VII. in ieder geval voldoet aan het overeengekomen gebruik gedurende de voor de ICT-prestatie gangbare technische levensduur;
 - VIII. voldoet en (bij Onderhoud) zal blijven voldoen aan de relevante wet- en regelgeving en dat er de mogelijkheid van levering bestaat tegen de in de Overeenkomst overeengekomen prijs van (gelijkwaardige, uitwisselbare en functioneel overeenkomstige) onderdelen, componenten en uitbreidingen als beschikbaar (en/of geannonceerd) ten tijde van het ondertekenen van de Overeenkomst.
- 4.2. VGM is bevoegd maar niet verplicht om Upgrades van de ICT-Prestatie in gebruik te nemen, tenzij de Upgrade essentieel is voor het gebruik van de ICT-Prestatie en VGM hiermee schriftelijk instemt.
- 4.3. ICT Leverancier zal VGM vooraf schriftelijk informeren over Updates, waarbij ICT Leverancier in ieder geval de reden voor en het tijdstip van de Update aangeeft. Nadat de Update heeft plaatsgevonden informeert ICT Leverancier VGM schriftelijk inzake de wijziging dan wel verbetering van de functionaliteit.
- 4.4. ICT Leverancier garandeert dat de kwaliteit en capaciteit van (een) door hem ingeschakelde derde(n) minimaal overeenkomt met die van ICT Leverancier, alsmede dat hij zich zal houden aan alle overige in de branche van ICT Leverancier gebruikelijke garanties waaraan een vakbekwame en zorgvuldige ICT Leverancier onder de gegeven omstandigheden met inachtneming van normale oplettendheid en bij een normale vakkennis en normale wijze van vak uitoefening gehouden mag worden.
- 4.5. Onverminderd hetgeen bepaald in artikel 4.1, garandeert ICT Leverancier dat voor de duur van 12 (twaalf) maanden na Acceptatie, Gebreken in de ICT-Prestatie en/of de ICT Omgeving voor rekening van ICT Leverancier zullen worden verholpen. Indien er in de ICT-Prestatie en/of ICT Omgeving binnen een periode van 12 (twaalf) maanden na Acceptatie (of de door ICT Leverancier gehanteerde garantietermijn, indien deze langer is) Gebreken ontstaan of blijkt dat de ICT-Prestatie niet voldoet aan het gestelde in artikel [9] van de Algemene Voorwaarden en artikel 4.1, zal ICT Leverancier op

zijn kosten op eerste verzoek van VGM zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 (twee) weken de ICT-Prestatie en/of de ICT Omgeving herstellen of vervangen, onverminderd de overige aan VGM toekomende rechten uit hoofde van de Overeenkomst, een daaruit voortvloeiende nadere (onderhouds)overeenkomst dan wel de wet.

- 4.6. Indien de ICT-Prestatie ingevolge dit artikel wordt vervangen of hersteld, dan begint voor de vervangen of herstelde (het deel van de) ICT-Prestatie een nieuwe garantieperiode van 12 (twaalf) maanden te lopen na Acceptatie van de vervangen of herstelde (deel van de) ICT-Prestatie.
- 4.7. Indien er bij het herstellen van Gebreken gebruik wordt gemaakt van tijdelijke oplossingen, zal ICT Leverancier deze zo snel mogelijk door een definitieve oplossing vervangen.
- 4.8. Indien ICT Leverancier van mening is dat VGM geen beroep kan doen op de garantiebepalingen, omdat (i) een niet werkende functie of een niet werkend onderdeel niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen zoals omschreven in de Overeenkomst; of omdat (ii) een Gebrek te wijten zou zijn aan andere niet aan ICT Leverancier toe te rekenen oorzaken. In deze gevallen rust de bewijslast ter zake op ICT Leverancier.
- 4.9. ICT Leverancier garandeert dat hij de ICT-Prestatie tot minimaal 5 (vijf) jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden. In geval van herstel of vervanging, zoals genoemd in artikel 4.5 gaat deze termijn van 5 (vijf) jaar (opnieuw) lopen na Acceptatie van de vervangen of herstelde (deel van de) ICT-Prestatie.
- 4.10. Indien ICT Leverancier niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot herstel van Gebreken is VGM, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd deze Gebreken, na voorafgaande schriftelijke kennisgeving, op kosten van ICT Leverancier hetzij zelf, hetzij door derden te doen verhelpen. ICT Leverancier is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. In een dergelijk geval is ICT Leverancier verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek van VGM te verstrekken.
- 4.11. Partijen zullen in een Service Level Agreement, al dan als apart artikel in de Overeenkomst, nadere afspraken maken inzake de garantie omtrent de ICT-Prestatie.

5. Documentatie

- 5.1. ICT Leverancier zal VGM voorzien van voldoende en begrijpelijke documentatie ten aanzien van de ICT-Prestatie. Deze documentatie dient in de Nederlandse taal opgesteld te zijn en dient een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving te geven van de ICT-Prestatie en de functies daarvan en dient (gebruikers van) de ICT Omgeving in staat te stellen de ICT-Prestatie te (laten) testen, alsmede te (laten) onderhouden, en om op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de ICT-Prestatie gebruik te maken. De documentatie dient voorafgaand aan of gelijk met de levering van de (testversies van de) ICT-Prestatie te worden verstrekt. Indien partijen dit expliciet schriftelijk afspreken kan de documentatie in de Engelse taal worden opgesteld.
- 5.2. ICT Leverancier zal ervoor zorgdragen dat de door hem geleverde documentatie zo spoedig mogelijk op zijn kosten zal worden vervangen, gewijzigd of aangepast indien op enig tijdstip tijdens het gebruik door VGM van de ICT-Prestatie mocht blijken dat de documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk of verouderd is.
- 5.3. Het is VGM toegestaan om documentatie, zonder daarvoor een nadere vergoeding verschuldigd te zijn, te versimpelen, wijzigen en voor gebruik binnen zijn organisatie openbaar maken, mits daarop voorkomende aanduidingen van auteursrechten e.d. worden gehandhaafd.

6. Levering, Implementatie / installatie en Acceptatie

- 6.1. ICT Leverancier zal de ICT-Prestatie overeenkomstig het tijdsplan opgenomen in de Overeenkomst aan VGM afleveren zulks tegen een bewijs van afgifte. Tenzij VGM uitdrukkelijk en schriftelijk

aangeeft dit zelf te gaan doen, vindt de implementatie c.q. installatie plaats overeenkomstig het in de Overeenkomst vastgelegde tijdsplan.

- 6.2. ICT Leverancier zal ervoor zorgdragen dat de ICT-Prestatie wordt geïmplementeerd c.q. geïnstalleerd in samenhang met de reeds bij VGM aanwezige ICT-omgeving. Als onderdeel van de implementatie c.q. installatie zal ICT Leverancier een interne bedrijfsestaf uitvoeren, welke ertoe strekt ICT Leverancier voor zichzelf te laten vaststellen dat de ICT-Prestatie goed werkt, zowel voor wat de onderscheiden onderdelen betreft als in zijn geheel (hierna Acceptatietest). Zodra naar de mening van partijen de implementatie c.q. installatie is voltooid, zal door partijen een bewijs van implementatie c.q. installatie worden opgesteld en ondertekend (het zogenoemde opleveringsdocument). Dit bewijs laat het bepaalde in de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden omtrent Acceptatie en garantie onverlet. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal de Acceptatietest worden opgesteld door ICT Leverancier en binnen 2 (twee) dagen na oplevering en voltooiing van de implementatie c.q. installatie worden aangeboden aan VGM. De Acceptatietest betreft alle onderdelen van de ICT-Prestatie. In de Overeenkomst kan VGM nadere voorwaarden stellen aan de acceptatieprocedure.
 - 6.3. Direct na de Acceptatietest zal een document worden opgesteld en door partijen worden ondertekend, waarin de eventuele Gebreken die de ICT-Prestatie vertoont worden vastgelegd. Deze Gebreken zullen door ICT Leverancier binnen een termijn van maximaal 2 (twee) weken op kosten van ICT Leverancier worden hersteld. Daarna zal een tweede Acceptatietest worden gehouden. Indien de ICT-Prestatie dan opnieuw wordt afgekeurd door VGM, kan VGM de Overeenkomst buiten rechte, zonder dat daartoe enige ingebrekestelling is vereist, met onmiddellijke ingang ontbinden en/of schadevergoeding eisen, onverminderd het recht om alsnog volledige nakoming te vorderen.
 - 6.4. Acceptatie van de ICT-Prestatie vindt plaats op het moment dat VGM de programmatuur of implementatie schriftelijk heeft goedgekeurd en laat de overige rechten van VGM onverlet.
 - 6.5. Gebreken waarvan VGM heeft beoordeeld dat deze redelijkerwijs de ingebruikname van de ICT-Prestatie niet in de weg staan (hierna Kleine Gebreken genoemd), zullen Acceptatie niet in de weg staan. Dit ontslaat ICT Leverancier niet van zijn verplichting om deze Kleine Gebreken zo spoedig mogelijk kosteloos te herstellen.
 - 6.6. Indien de ICT-Prestatie bestaat uit levering van Apparatuur, gaat het eigendom hiervan over op VGM na Acceptatie door VGM, dit in overeenstemming met hetgeen bepaald in dit artikel.
 - 6.7. VGM is niet gehouden tot enige betaling aan ICT Leverancier alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Betalingen die voorafgaand aan Acceptatie worden verricht, vinden plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie. Tenzij in de Overeenkomst tussen partijen andere afspraken over betaling zijn gemaakt.
- ## **7. Dreigende vertraging**
- 7.1. Indien de uitvoering van de Overeenkomst en/of de oplevering van de ICT-Prestatie vertraging dreigt te ondervinden, deelt ICT Leverancier dat onmiddellijk schriftelijk mee aan VGM onder vermelding van de oorzaak en consequenties daarvan. Tevens stelt ICT Leverancier VGM daarbij maatregelen voor om (verdere) vertraging te voorkomen dan wel zoveel mogelijk te beperken.
 - 7.2. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de in artikel 7.1 bedoelde mededeling, bericht VGM aan de ICT Leverancier of hij al dan niet instemt met de voorgestelde maatregelen. Instemming betekent niet automatisch dat VGM de oorzaak van de dreigende vertraging erkent en laat zijn rechten jegens ICT Leverancier onverlet.

8. Toegang tot data en autorisaties

Om toegang te krijgen tot het netwerk van VGM gelden voor ICT Leverancier voorwaarden waaraan moet worden voldaan en werkwijzen die moeten worden gevolgd. Deze voorwaarden en werkwijzen zijn nader gespecificeerd in het "Protocol toegang VGM Netwerk voor ICT leveranciers". Een kopie van het "Protocol toegang VGM Netwerk voor ICT leveranciers" is gevoegd bij deze ICT Voorwaarden als bijlage 1.

9. Hosting

- 9.1. In aanvulling van hetgeen bepaald in deze ICT Voorwaarden zijn in geval van Hosting de bepalingen in dit artikel eveneens van toepassing.
- 9.2. ICT Leverancier zal alle noodzakelijke gegevens, zoals URL's en inloggegevens aan VGM ter beschikking stellen die noodzakelijk zijn om daadwerkelijk gebruik te kunnen maken van de ICT-Prestatie.
- 9.3. ICT Leverancier is niet gerechtigd de Hosting op te schorten, behalve voor zover voortzetting redelijkerwijs niet gevegd kan worden. De enkele eenmalige niet-betaling door VGM rechtvaardigt niet de opschorting van de Hosting.
- 9.4. VGM is zelf te allen tijde volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat hij maakt van de Hosting en voor de gegevens die hij met behulp van de Hosting opslaat, opvraagt, verspreidt en anderszins gebruikt.
- 9.5. Indien en voor zover er aanwijzingen of vermoedens bestaan dat de middels de Hosting verwerkte gegevens onrechtmatig jegens derden zijn, zal ICT Leverancier VGM daarover zo spoedig mogelijk informeren.
- 9.6. ICT Leverancier zal alle voor de Hosting noodzakelijke gegevens niet zonder voorafgaand overleg met VGM verwijderen, tenzij de gegevens zodanig evident onrechtmatig zijn en de spoedeisendheid van het geval maakt dat voorafgaand overleg met VGM niet kan worden afgewacht.
- 9.7. ICT Leverancier verzorgt – in afwijking van het bepaalde in artikel 17.5 – bij Hosting de installatie van Updates en/of Upgrades, zonder dat hier additionele kosten aan zijn verbonden.
- 9.8. Het recht om de ingebruikname van Updates en/of Upgrades te weigeren als bedoeld in artikel 13.4 is niet van toepassing bij generieke Hosting die door ICT Leverancier aan meerdere klanten wordt aangeboden, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.
- 9.9. Gelet op de grote afhankelijkheid van ICT Leverancier alsmede het continuïteitsrisico bij incidenten en calamiteiten (zoals faillissement) die er bij Hosting bestaat, verklaart ICT Leverancier zich reeds nu voor alsdan bereid aanvullende afspraken met VGM te maken teneinde voornoemde risico's te verkleinen, conform artikel 13 van deze ICT Voorwaarden.
- 9.10. De in het vorige lid bedoelde aanvullende afspraken kunnen onder meer bestaan uit:
 - i. het maken van afspraken over het periodiek terug of aan een derde partij leveren van de door ICT Leverancier verwerkte gegevens ('data-escrow');
 - ii. 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;
 - iii. het sluiten van een driepartijen-overeenkomst met de partij die de Hosting namens ICT Leverancier verzorgt, om te borgen dat deze partij (een deel van) de ICT-Prestatie uit de Overeenkomst – al dan niet op basis van een nieuwe overeenkomst – rechtstreeks aan VGM zal (blijven) leveren.

10. Intellectuele eigendomsrechten Specifieke ICT-Prestatie

- 10.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 15 Algemene Voorwaarden berusten alle Rechten en/of andere (vergelijkbare) rechten op een Specifieke ICT-Prestatie, met inbegrip van Programmatuur en de broncode, de voor het gebruik en het Onderhoud benodigde materialen en documentatie bij VGM. Dit geldt eveneens voor alle voorziene en/of onvoorziene intellectuele eigendomsrechten die eventueel in de toekomst zullen ontstaan of worden verworven door ICT Leverancier, waaronder begrepen doch niet beperkt tot, ontstaan of verwerving door middel van uitbreiding, verbetering en wijziging van de Programmatuur alsmede alle bevoegdheden die de wet aan deze rechten toekent of zal toekennen, en worden, voor zover deze bij ICT Leverancier (zullen) berusten. Deze rechten worden, op grond van deze ICT Voorwaarden en/of de bevestiging van de order, (voor zover nodig bij voorbaat) door ICT Leverancier aan VGM overgedragen. Voor zover voor deze overdracht een nadere akte is vereist, zal ICT Leverancier op eerste verzoek van VGM een dergelijke akte ondertekenen en alle handelingen verrichten die nodig zijn om te bewerkstelligen dat de Rechten aan VGM worden overgedragen en, waar relevant, de registratie van zulke Rechten op naam van VGM komen te staan. Indien het een toekomstig werk betreft dat bij voorbaat wordt geleverd, dan gaan de eigendomsrechten over naar VGM, zonder dat hier een nadere leveringshandeling voor nodig is.
- 10.2. Voor zover enige intellectuele eigendomsrechten niet vatbaar zijn voor overdracht door ICT Leverancier aan VGM en/of voor zover de wet overdacht niet toestaat, verleent ICT Leverancier het VGM hierbij het exclusieve, kosteloze, wereldwijde, eeuwigdurende, onherroepelijke, niet-opzegbare en sublicentieerbare recht om deze intellectuele eigendomsrechten in de breedst mogelijke zin te gebruiken. Indien ICT Leverancier niet zelf over de intellectuele eigendomsrechten beschikt zal hij dit expliciet en geruime tijd voordat de Overeenkomst wordt gesloten melden, waarbij ICT Leverancier garandeert dat hij van de rechthebbende de bevoegdheid heeft of verkrijgt de hierboven omschreven licentie te verlenen.
- 10.3. In geval VGM het exclusieve, kosteloze, wereldwijde, eeuwigdurende, onherroepelijke, niet-opzegbare en sublicentieerbare recht op Programmatuur krijgt, zoals omschreven in het vorige lid, zullen kosteloze Updates deel uitmaken van deze Programmatuur.
- 10.4. In geval van een Specifieke ICT-Prestatie, doet ICT Leverancier mede namens zijn Personeel, voor zover wettelijk mogelijk, afstand van alle eventueel aan hem toekomende persoonlijkheidsrechten. ICT Leverancier garandeert bevoegd te zijn om deze afstand mede namens zijn Personeel te verrichten. ICT Leverancier garandeert dat alle bij de ICT-Prestatie betrokken derden die geen arbeidsrelatie hebben met ICT Leverancier alle op de Specifieke ICT-Prestatie betrekking hebbende intellectuele eigendomsrechten aan ICT Leverancier hebben overgedragen. Indien dit niet het geval is, verplicht ICT Leverancier zich er zorg voor te dragen dat deze intellectuele eigendomsrechten alsnog aan hem worden overgedragen.
- 10.5. ICT Leverancier garandeert dat de in dit artikel bedoelde rechten vrij en onbezwaard worden overgedragen, dat hij daar zelfstandig toe gerechtigd is, en dat het gebruik van door ICT Leverancier geleverde producten of diensten door VGM geen inbreuk maakt op rechten van derden.
- 10.6. Tenzij partijen anders overeenkomen, zal ICT Leverancier zich onthouden van het op enigerlei wijze zelf gebruiken, exploiteren of door derden laten exploiteren, dan wel op enige andere wijze openbaar maken of vereenvoudigen van de Specifieke ICT-Prestatie, anders dan strikt noodzakelijk voor uitvoering van de Specifieke ICT-Prestatie en/of het direct of indirect registreren of aanvragen van wettelijke bescherming ten aanzien van voornoemde intellectuele eigendomsrechten of afgeleide rechten.
- 10.7. Tenzij partijen anders overeenkomen, zal ICT Leverancier betreffende de Specifieke ICT-Prestatie aan VGM de broncode daarvan ter beschikking stellen, bij het aanbieden ter Acceptatie van de eerste versie van de Specifieke ICT-Prestatie, dan wel op eerste aanvraag van VGM. Indien wijzigingen in

- de genoemde Specifieke ICT-Prestatie leiden tot wijzigingen in de broncode, zal de gewijzigde broncode aan VGM ter beschikking worden gesteld. De eigendom van de drager van de broncode wordt automatisch overgedragen aan VGM op het moment van ter beschikking stellen aan VGM.
- 10.8. ICT Leverancier garandeert dat de Specifieke ICT-Prestatie noch geheel, noch gedeeltelijk inbreuk maakt op enig intellectueel eigendomsrecht, persoonlijkheidsrechten of enige vergelijkbaar rechten van derden en vrijwaart VGM tegen alle (dreigende) aanspraken van derden ter zake van eventuele inbreuk(en) op intellectuele eigendomsrechten en/of op andere (vergelijkbare) rechten van die derden.
- 10.9. In aanvulling op de vrijwaring genoemd in artikel 10.7, zal ingeval het gebruik van de door hem aan VGM geleverde Specifieke ICT-Prestatie wordt verboden in verband met een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten en/of op andere (vergelijkbare) rechten van derden, naar keuze van VGM, ICT Leverancier zo spoedig mogelijk en op zijn kosten:
- voor VGM een gebruiksrecht verwerven van de rechthebbende op de betreffende Specifieke ICT-Prestatie, indien dit niet mogelijk is;
 - de betreffende Specifieke ICT-Prestatie zodanig aanpassen dat er geen inbreuk meer wordt gemaakt op rechten van derden, indien dit niet mogelijk is;
 - de betreffende Specifieke ICT-Prestatie vervangen door een gelijkwaardige Specifieke ICT-Prestatie met ten minste dezelfde functionaliteit, die geen inbreuk maakt op rechten van derden, indien dit niet mogelijk is;
 - de Specifieke ICT-Prestatie terugnemen tegen terugbetaling van alle voor de Specifieke ICT-Prestatie en de implementatie daarvan betaalde kosten, een en ander onverminderd de overige rechten van VGM, waaronder het recht op ontbinding van de Overeenkomst en het recht op (aanvullende) schadevergoeding.
- 10.10. Voor zover VGM in overeenstemming met de Overeenkomst niet de intellectuele eigendomsrechten en/of andere (vergelijkbare) rechten op de Specifieke ICT-Prestatie heeft verkregen, is VGM bij beëindiging van de Overeenkomst gerechtigd de Specifieke ICT-Prestatie te blijven gebruiken op basis van de verkregen licentie, tenzij in rechte vast is komen te staan dat VGM zijn verplichtingen onder de Overeenkomst toerekenbaar niet is nagekomen of partijen in de overeenkomst anders zijn overeengekomen.
- 10.11. Bij verschil van mening tussen partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) de Specifieke ICT-Prestatie wordt er, behoudens tegenbewijs, vanuit gegaan dat die rechten bij VGM berusten. VGM mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het gebruik conform de Overeenkomst.
- 10.12. ICT Leverancier is aansprakelijk voor alle schade die door VGM en/of derden wordt geleden voortvloeiend uit of verband houdend met (een tekortkoming in) de nakoming van dit artikel.
- 11. Intellectuele eigendomsrechten Programmatuur ICT Leverancier**
- 11.1. Alle rechten van intellectuele eigendom, waaronder auteursrechten en databankenrechten, met betrekking tot de door ICT Leverancier geleverde standaardprogrammatuur blijven berusten bij ICT Leverancier.
- 11.2. VGM verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht op de Programmatuur, uitsluitend voor het overeengekomen doel en binnen de overeengekomen gebruiksomgeving, voor de duur van de Overeenkomst.
- 11.3. Tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen, is het VGM niet toegestaan om de Programmatuur openbaar te maken, te wijzigen, te decompileren of te reverse-engineeren, behoudens voor zover dwingend recht dit toestaat.

- 11.4. ICT Leverancier garandeert dat hij gerechtigd is om de Programmatuur onder licentie te verstrekken en vrijwaart VGM voor alle (dreigende) aanspraken van derden wegens vermeende of daadwerkelijke inbreuk(en) op intellectuele eigendomsrechten en/of op andere (vergelijkbare) rechten van die derden ten aanzien van de Programmatuur. VGM zal ICT Leverancier onverwijld in kennis stellen van dergelijke aanspraken en volledige medewerking verlenen aan verweer.
- 11.5. De in het vorige lid genoemde vrijwaring geldt niet indien de inbreuk het gevolg is van gebruik van de Programmatuur door VGM welke in strijd is met de Overeenkomst of de verstrekte documentatie, of van wijziging van de Programmatuur door VGM of door haar ingehuurd derden.
- 11.6. VGM is bevoegd om enkele back-up kopieën te maken van de in dit artikel genoemde Programmatuur. Indien hij hiertoe ten gevolge van beveiligingsmaatregelen niet in staat is, zal ICT Leverancier hem op eerste verzoek enkele back-up kopieën kosteloos ter beschikking stellen.
- 12. Derden-programmatuur**
- 12.1. Indien de ICT-Prestatie (geheel of gedeeltelijk) bestaat uit de levering van Derden-programmatuur, zal ICT Leverancier dit vooraf schriftelijk bij VGM kenbaar maken.
- 12.2. ICT Leverancier zal daarbij de eventueel toepasselijke licentievoorwaarden van deze derde partij aan VGM ter aanvaarding ter beschikking stellen en VGM schriftelijk informeren over de eventuele beperkingen van het gebruiksrecht, waaronder geografische beperkingen, gebruikersaantallen, looptijd of technische vereisten.
- 12.3. De Derden-programmatuur wordt door ICT Leverancier geleverd inclusief implementatie, updates, upgrades, onderhoud en al hetgeen nodig is om de ICT-Prestatie volledig werkend op te leveren en te houden, conform hetgeen hierover is afgesproken in de Overeenkomst, inclusief al hetgeen bepaald in de artikelen 5 en 6 van deze ICT Voorwaarden.
- 12.4. ICT Leverancier garandeert dat de Derden-programmatuur werkt, conform hetgeen bepaald in de Overeenkomst. Indien de Derden-programmatuur niet of niet naar wens functioneert in samenhang met niet door ICT Leverancier geleverde apparatuur en/of Programmatuur, zullen partijen in overleg treden met de andere betrokken partij(en), om in goede samenwerking de oorzaak van het niet of onvoldoende functioneren op te sporen en te verhelpen, waarbij de verantwoordelijkheid om te om te komen tot een werkbare oplossing ligt bij de ICT Leverancier. ICT Leverancier zal hiervoor geen kosten in rekening brengen.
- 12.5. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen VGM en ICT Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt onverkort hetgeen bepaald in deze ICT Voorwaarden.
- 12.6. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Derden-programmatuur blijven rusten bij de betreffende derde licentiegever(s). VGM verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht onder de voorwaarden van de betreffende licentieovereenkomst, zoals die door de derde licentiegever is vastgesteld.
- 12.7. ICT Leverancier garandeert dat hij bevoegd is om de betreffende licentie aan VGM te verstrekken of over te dragen. ICT Leverancier vrijwaart VGM tegen aanspraken van derden wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten, indien en voor zover die voortvloeien uit een onbevoegde of niet-rechtsgeldige verstrekking van licenties door ICT Leverancier.
- 12.8. In geval van strijdigheid tussen deze ICT Voorwaarden en de licentievoorwaarden van de oorspronkelijke licentiegever, prevaleren de voorwaarden van de derde licentiegever ten aanzien van het gebruik van de betreffende Derden-programmatuur.

13. Continuïteit

- 13.1. Indien zich omstandigheden voordoen waardoor ICT Leverancier (tijdelijk of blijvend) niet in staat is om zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst na te komen – waaronder surseance van betaling, faillissement of beëindiging van bedrijfsactiviteiten – zal ICT Leverancier op eerste verzoek van VGM volledige medewerking verlenen aan het waarborgen van de continuïteit van de ICT-Prestatie.
- 13.2. In het kader van continuïteit is de Beschikbaarheid van de ICT-Prestatie essentieel voor VGM. ICT Leverancier is daarom niet gerechtigd het gebruik van de ICT-Prestatie door technische maatregelen te belemmeren of te blokkeren. Dat is slechts anders in het geval dat:
- VGM toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst,
 - ICT Leverancier aan VGM een ingebrekestelling heeft verstuurd waarin hij het voornemen tot belemmering of blokkade (opschorting) benoemt, en
 - VGM niet binnen de gestelde redelijke termijn alsnog haar verplichtingen nakomt.
- 13.3. Indien en voor zover de geleverde programmatuur essentieel is voor de bedrijfsvoering van VGM en/of in geval van Hosting, zal ICT Leverancier op verzoek van VGM meewerken aan het opstellen van een continuïteitsplan, waaronder mede wordt verstaan:
- het afsluiten van een escrow-regeling bij een onafhankelijke derde voor opslag van de broncode en bijbehorende documentatie;
 - het verstrekken van technische documentatie en overdrachtsinformatie;
 - toegang tot benodigde data, configuraties en licentie-informatie;
 - het niet kunnen opschorting van de Dienstverlening wegens geschillen;
 - alle verplichtingen zoals genoemd in artikel 21 van deze ICT Voorwaarden (Exit-fase).
- 13.4. Mogelijke redelijke kosten verbonden aan maatregelen ter waarborging van de continuïteit komen slechts voor rekening van VGM indien deze vooraf schriftelijk zijn overeengekomen.
- 13.5. De verplichtingen in dit artikel blijven van kracht gedurende een overgangsperiode van ten minste 3 (drie) maanden na beëindiging van de Overeenkomst, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

14. Open Source Software

- 14.1. Het is ICT Leverancier niet toegestaan om gebruik te maken van Open Source Software voor de ontwikkeling van de Specifieke ICT-Prestatie, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen in de Overeenkomst, waarbij ICT Leverancier voorafgaand de voorwaarden van deze Open Source Software Leverancier voor akkoord aan VGM schriftelijk heeft voorgelegd.
- 14.2. Indien ICT Leverancier met toestemming van VGM gebruik maakt van Open Source Software voor de ontwikkeling van de Specifieke ICT-Prestatie zal ICT Leverancier al het mogelijke doen om ervoor te zorgen dat VGM alle Rechten verworft die rusten op de Specifieke ICT-Prestatie. Indien dit niet mogelijk is zal ICT Leverancier dit schriftelijk bij VGM melden, voordat de Specifieke ICT-Prestatie ontwikkeld wordt.

15. Artificiële Intelligentie (AI)

- 15.1. Het is ICT Leverancier niet toegestaan om documentatie, beeldmateriaal, informatie of andere data die eigendom is van of verstrekt door VGM te gebruiken als Trainingsdata of deze op enig andere wijze te delen met of in te voeren in AI-modellen of -systemen of vergelijkbare algoritmische technologieën, tenzij hiervoor vooraf uitdrukkelijk schriftelijk toestemming is gegeven door VGM.

- 15.2. Indien ICT Leverancier een algoritmische toepassing levert, ongeacht of deze een zelfstandige Specifieke ICT-Prestatie is of dat deze onderdeel uitmaakt van een ICT-Prestatie, dan gelden de volgende voorwaarden:
- bij de ontwikkeling hiervan zal ICT Leverancier volledig compliant zijn aan bestaande en toekomstige wet- en regelgeving en leeft de op hem rustende verplichtingen na;
 - ICT Leverancier erkent ter zake de deskundige te zijn en de ontwikkelingen omtrent dit juridisch kader nauwlettend te volgen.
 - ICT Leverancier garandeert dat de toepassing conform deze wetgeving functioneert en blijft functioneren en dat VGM als gebruiker kan voldoen aan diens wettelijke verplichtingen;
 - indien de AI Act van toepassing is, wordt ICT Leverancier aangemerkt als 'aanbieder' en het VGM als 'gebruiksverantwoordelijke', waarbij ICT Leverancier de (zorg)plicht heeft om te voorkomen dat VGM als 'aanbieder' wordt gekwalificeerd;
 - indien de toepassing op grond van de AI Act geclassificeerd wordt als 'hoog risico' zorgt ICT Leverancier er tenminste voor dat hij bij aanvang van de Overeenkomst beschikt over de vereiste conformiteitsverklaringen en certificeringen en dat hij daarover gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft beschikken en VGM het deze documentatie op verzoek toegestuurd krijgt;
 - ICT Leverancier garandeert dat de toepassing een passend niveau van nauwkeurigheid, robuustheid en cyberbeveiliging biedt en geschikt is voor het beoogde gebruik;
 - ICT Leverancier waarborgt dat de toepassing voldoende transparant is om VGM in staat te stellen de werking en de output daarvan op redelijke wijze te begrijpen en te interpreteren;
 - ICT Leverancier zal op verzoek van VGM en zonder (extra) kosten alle informatie verstrekken die VGM nodig heeft om aan de geldende wet- en regelgeving te kunnen voldoen;
 - VGM heeft het recht om te controleren of de voorspellings- of beslismodellen/-algoritmes in de toepassing correct werken en of de onderliggende data juist is;
 - ICT Leverancier zal VGM vrijwaren en schadeloosstellen voor aanspraken van derden indien de toepassing gebrekkig is of anderszins schade heeft veroorzaakt, voor zover deze schade verband houdt met een tekortkoming van ICT Leverancier onder de Overeenkomst of anderszins onrechtmatig handelen door ICT Leverancier jegens VGM of derden.

16. Escrow

- 16.1. In de specifieke situatie zoals omschreven in de artikelen 10 en 13 van deze ICT Voorwaarden heeft VGM er te allen tijde aanspraak op dat ICT Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dit aanvankelijk niet is overeengekomen tussen VGM en ICT Leverancier.
- 16.2. Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten van de Overeenkomst daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is.
- 16.3. Indien Escrow onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst overlegt ICT Leverancier aan VGM bewijs waaruit blijkt dat de Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande in de Overeenkomst is bepaald of zorgt ICT Leverancier met bekwaame spoed voor het treffen van een dergelijke voorziening.
- 16.4. Indien Escrow geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst heeft VGM ook nadien het recht te verlangen dat een dergelijke regeling alsnog wordt aangegaan c.q. mag hij te allen tijde aansluiten bij een overeenkomst van Escrow als bedoeld in dit artikel. De daaraan verbonden redelijke kosten, zijn voor rekening van VGM.

17. Ondersteuning en Onderhoud

- 17.1. ICT Leverancier maakt VGM en diens gebruikers van de (Specifieke) ICT-Prestatie vertrouwd met het gebruik van de (Specifieke) ICT-Prestatie. Deze ondersteuning wordt gegeven door deskundigen, die daartoe bekwaam en geschikt zijn en beschikken over kennis betreffende de specifieke en uitgevoerde implementatie. Gedurende de duur van de Overeenkomst is ICT Leverancier tevens

bereid en in staat het personeel van VGM opleiding(en) te geven ten behoeve van het gebruik van de (Specifieke) ICT-Prestatie tegen alsdan nader overeen te komen redelijke voorwaarden en tarieven.

- 17.2. ICT Leverancier verklaart zich bereid om op eerste verzoek van VGM de (Specifieke) ICT-Prestatie te onderhouden en om hiertoe een onderhoudsovereenkomst te sluiten met VGM. Op verzoek van VGM zullen partijen in overleg treden over het sluiten van een of meer servicelevel agreements (SLA's) en/of Dossier Afspraken en Procedures (DAP's), al dan niet aangevuld met een escalatiesheet, waarin concrete prestaties („servicelevels” en/of “werkafspraken”) ter zake van de (Specifieke) ICT-Prestatie en het te verrichten onderhoud worden vastgelegd en waarin sancties zijn opgenomen ter zake van het niet halen van de afgesproken servicelevels. Eventueel in de SLA's bedongen maatregelen laten de overige rechten van VGM onverlet, waaronder begrepen het recht de door hem geleden schade te verhalen.
- 17.3. Indien en voor zover er (nog) geen nadere afspraken (onderhoudsovereenkomst, SLA's of DAP's als bedoeld in het vorige lid) zijn gemaakt gelden de in artikel 17.4 genoemde voorwaarden voor onderhoud als (minimum) voorwaarden voor Onderhoud.
- 17.4. Het Onderhoud omvat, ten minste het leveren van gebruiksondersteuning, het in stand houden van de (Specifieke) ICT-Prestatie door het nemen van geëigende preventieve maatregelen ten einde te bevorderen dat de (Specifieke) ICT-Prestatie voor de duur van de Overeenkomst conform de Overeenkomst zal functioneren, het zo spoedig mogelijk opsporen en verhelpen van storingen en gebreken, het steeds tijdig blijven voldoen aan relevante wet- en regelgeving, het na schriftelijke toestemming van het VGM wijzigen van de (Specifieke) ICT-Prestatie om zodoende de betrouwbaarheid daarvan te vergroten, functies te veranderen of nieuwe functies toe te voegen en/of problemen bij het gebruik daarvan op te lossen, en/of het regelmatig uitbrengen van nieuwe versies en “releases” van de (Specifieke) ICT-Prestatie. VGM is niet verplicht om steeds de laatste Upgrade van de geleverde ICT-Prestatie te implementeren. Artikel 4.2 is van overeenkomstige toepassing. Het niet implementeren van de laatste Upgrade laat het Onderhoud en de in dit artikel genoemde verplichtingen daaromtrent van ICT Leverancier onverlet.
- 17.5. Op verzoek van VGM verzorgt ICT Leverancier de Implementatie van Upgrades, tegen een nader overeen te komen vergoeding.
- 17.6. Het moment van het verrichten van Onderhoud wordt in onderling overleg bepaald. Uitgangspunt daarbij is dat Onderhoud op zodanige wijze plaatsvindt dat dit het minst verstorend is voor de bedrijfsprocessen van VGM. Onderhoud dat verstorend is of kan werken voor de bedrijfsprocessen van VGM wordt tijdig, doch minimaal 5 (vijf) werkdagen, vooraf schriftelijk aangekondigd.
- 17.7. Een eventuele betalingsverplichting met betrekking tot overeengekomen Onderhoud gaat in elk geval pas in na het verstrijken van de garantieperiode, tenzij partijen onderling anders zijn overeengekomen.
- 17.8. Indien geen nadere onderhoudsovereenkomst is overeengekomen, heeft het VGM niettegenstaande hetgeen is bepaald in artikel 17.4 het recht om onderhoudswerkzaamheden ten aanzien van de (Specifieke) ICT-Prestatie in eigen beheer uit te voeren of door een derde te laten uitvoeren, zonder dat het recht op garantie vervalt. ICT Leverancier zal hieraan onvoorwaardelijk zijn medewerking verlenen, onder meer door het verschaffen van de benodigde informatie en hulpmiddelen. Dit artikel is niet van toepassing op SaaS diensten of producten.
- 17.9. Indien geen onderhoudsovereenkomst of bereikbaarheid in de SLA's is overeengekomen, is ICT Leverancier in het kader van Onderhoud in ieder geval bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur.

18. Beveiliging

- 18.1. Indien ICT Leverancier op grond van de Overeenkomst of naar de aard van de (Specifieke) ICT-Prestatie gehouden is tot het voorzien in enige vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging in ieder geval voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en aan hetgeen redelijkerwijs mag worden verwacht van een zorgvuldig handelende leverancier binnen de branche, gelet op de aard en omvang van de dienstverlening, alsmede de actuele stand van de techniek en gangbare normen binnen de sector. Daarnaast zal de beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging.
 - 18.2. ICT Leverancier dient aan te tonen welke passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van de gegevens en systemen van VGM tegen verlies, onbevoegde toegang of onrechtmatige verwerking worden getroffen.
 - 18.3. Indien ICT Leverancier voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruik maakt van derde partijen zal hij ervoor instaan dat deze derde partijen minimaal dezelfde beveiligingsmaatregelen treffen en zal hij op verzoek deze maatregelen overleggen aan VGM.
 - 18.4. Voor zover de (Specifieke) ICT-Prestatie bij VGM wordt verricht draagt ICT Leverancier zijn Personeel op de door VGM aangegeven beveiligingsprocedures en de in artikel 14.6 Algemene Voorwaarden genoemde huisregels in acht worden genomen. Hiertoe behoort onder meer, doch niet uitsluitend, het in artikel 8 genoemde “Protocol toegang VGM Netwerk voor ICT leveranciers” en de in artikel 14.7 Algemene Voorwaarden genoemde regels.
 - 18.5. Indien zich een beveiligingsincident voordoet dat gevolgen kan hebben voor gegevens of systemen van VGM, meldt ICT Leverancier dit schriftelijk binnen 24 uur na ontdekking via de aangegeven procedure met een kopie naar de contactpersoon van VGM, en verstrekt hij een eerste inschatting van de aard, omvang en verwachte impact.
 - 18.6. ICT Leverancier stelt eenmaal per jaar, of op eerste verzoek bij incidenten, een actueel overzicht beschikbaar van de toegepaste beveiligingsmaatregelen.
 - 18.7. VGM heeft het recht om eenmaal per contractjaar, of bij een ernstig beveiligingsincident, op eigen kosten een audit uit te (laten) voeren op de naleving van dit artikel, mits met een redelijke aankondiging van ten minste 10 (tien) werkdagen en met inachtneming van vertrouwelijkheid van bedrijfsinformatie van ICT Leverancier.
- ## **19. Verzekering**
- Ter aanvulling van hetgeen bepaald in artikel 22 Algemene Voorwaarden zal ICT Leverancier zich in ieder geval verzekeren ter zake van risico's op het gebied van informatiebeveiliging en privacy.
- ## **20. Persoonsgegevens**
- 20.1. Indien en voorzover ICT Leverancier persoonsgegevens voor of namens VGM verwerkt in de rol van Verwerker zal, zoals bepaald in artikel 16 Algemene Voorwaarden, zal tussen partijen een separate verwerkersovereenkomst worden afgesloten waarin nadere afspraken worden gemaakt over onder meer de aard en duur van de verwerking, de categorieën van gegevens en betrokkenen, beveiligingsmaatregelen, betrokken rechten, auditrechten en sub-verwerkers.
 - 20.2. In een dergelijk geval zal ICT Leverancier tevens op eerste verzoek van VGM alle medewerking verlenen bij de nakoming van verplichtingen van VGM uit hoofde van de AVG, waaronder inzageverzoeken van betrokkenen, DPIA's (Data Protection Impact Assessments), auditverzoeken en contacten met toezichthouders.

- 20.3. Indien ICT Leverancier in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt in de rol van verwerkingsverantwoordelijke, zal ICT Leverancier zich houden aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder doch niet uitsluitend de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In geval ICT Leverancier en VGM conform de AVG worden aangemerkt als gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken, zullen partijen in de Overeenkomst nadere afspraken maken over de verwerking van de betreffende persoonsgegevens.

21. Exit-fase

- 21.1. Indien de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet ICT Leverancier op eerste verzoek van VGM, doch uiterlijk binnen 5 (vijf) werkdagen, datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een nieuwe partij of VGM zelf zonder belemmeringen de (Specifieke) ICT-Prestatie kan blijven gebruiken en onderhouden en waar nodig (verder) kan ontwikkelen. Hieronder wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend, verstaan:
- a. recht op onmiddellijke toegang tot data en systemen;
 - b. het bieden van technische en operationele ondersteuning;
 - c. het ter beschikking stellen van alle door VGM ingevoerde, gegenereerde of opgeslagen gegevens (inclusief loggegevens, configuraties en bijbehorende metadata) in een gangbaar en gestructureerd elektronisch formaat;
 - d. het niet zonder schriftelijke toestemming van VGM achterhouden of verwijderen van gegevens of kopieën van door VGM ingevoerde, gegenereerde of opgeslagen gegevens;
 - e. het aan VGM aanleveren van de specifieke instellingen/inrichting van de (Specifieke) ICT-Prestatie (waaronder begrepen bedrijfsregels, macro's, etc.);
 - f. het beschikbaar houden van de (persoons)gegevens die door ICT Leverancier verwerkt worden, voor een onbelemmerde inzage door VGM tot het moment dat deze gegevens zijn geretourneerd, of op verzoek zijn gewist;
 - g. het technisch ontvlechten en ontmantelen van (een deel van) de (Specifieke) ICT-Prestatie.
- 21.2. Indien is afgesproken dat ICT Leverancier de (persoons)gegevens waarvoor VGM verantwoordelijk is zal vernietigen, zal dit plaatsvinden volgens de wettelijke regelgeving die hieraan ten grondslag ligt en zal ICT Leverancier een schriftelijk van bewijs van vernietiging afgeven.
- 21.3. ICT Leverancier zal onverwijld alle aan hem door VGM ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere goederen (waaronder begrepen gegevens- en informatiedragers) aan VGM alsmede alle data in een door VGM aan te geven formaat retourneren. Dit geldt onverkort voor alle gegevens en goederen die in bezit zijn van onderaannemers van ICT Leverancier.
- 21.4. Indien ICT Leverancier voor levering van de (Specifieke) ICT-Prestatie gebruik maakt van een derde partij, bijvoorbeeld voor hosting services, verplicht ICT Leverancier zich jegens VGM om te faciliteren dat deze partij VGM onmiddellijk toegang verschaft tot alle data van VGM die deze partij onder zich heeft en dat deze partij een overeenkomst sluit met VGM om dezelfde diensten die voorheen aan ICT Leverancier werden geleverd nu rechtstreeks aan VGM te leveren. Dit onverkort hetgeen bepaald in artikel 13 van deze ICT Voorwaarden.
- 21.5. Op eerste verzoek van VGM, doch uiterlijk binnen 5 (vijf) werkdagen, zullen partijen een exit-plan opstellen waarin nadere richtlijnen ten aanzien van een exit worden beschreven. Dit ter aanvulling op hetgeen bepaald in dit artikel.
- 21.6. Eventuele bij de exit te maken kosten door ICT Leverancier zullen vooraf worden gespecificeerd en zijn alleen verschuldigd indien deze redelijk, noodzakelijk en vooraf schriftelijk geaccordeerd zijn door VGM. Deze kosten zullen in geen geval hoger zijn de tarieven en condities zoals afgesproken in de Overeenkomst. De in dit artikel bedoelde diensten worden kosteloos verricht indien de Overeenkomst

is ontbonden dan wel anderszins beëindigd wegens een toerekenbare tekortkoming van ICT Leverancier.

22. Slotbepaling

- 22.1. De Nederlandstalige tekst van deze ICT Voorwaarden vormt de enige authentieke tekst. Bij afwijking tussen de Nederlandstalige tekst en een vertaling in een buitenlandse tekst prevaleert de Nederlandstalige tekst.
- 22.2. De ongeldigheid van een bepaling uit de Overeenkomst en/of uit deze ICT Voorwaarden heeft geen gevolgen voor de geldigheid van de overige bepalingen van de Overeenkomst en deze ICT Voorwaarden. Indien en voor zover een bepaling uit de Overeenkomst en/of uit deze ICT Voorwaarden ongeldig, of onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar, mocht zijn, zullen partijen in overleg treden over een bepaling die geldig dan wel aanvaardbaar is. Indien partijen geen akkoord kunnen bereiken binnen 2 (twee) weken na eerdergenoemd overleg, zal VGM de Overeenkomst kunnen ontbinden conform het bepaalde in artikel 18 Algemene Voorwaarden.
- 22.3. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na opzegging of ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de Overeenkomst naar hun strekking van kracht. Tot deze verplichtingen behoren onder meer die ter zake van intellectuele eigendom, geheimhouding, aansprakelijkheid, verzekering, verlenen van medewerking aan overdracht van de dienstverlening, toepasselijk recht en geschillen en domiciliekeuze.

Bijlage 1 bij ICT Voorwaarden - Protocol toegang VGM Netwerk voor ICT leveranciers

1. Remote Werkzaamheden (on premises)

- Afhankelijk van de impact van een wijziging op een bedrijfskritisch proces, moet de wijziging altijd eerst in de (indien aanwezig) testomgeving getest worden in overleg met VGM ICT.
- De werkzaamheden beperken zich tot de verstrekte opdracht.
- Alle wijzigingen (werkzaamheden) die niet zijn aangegeven in het TOPdesk ticket, moeten altijd vooraf overlegd worden met de opdrachtgever binnen het VGM en VGM ICT en door hen worden goedgekeurd.
- Remote werken mag alleen tijdens kantooruren, tenzij anders is afgesproken met VGM ICT of in geval van een storing.
- Principieel mogen er geen werkzaamheden door de ICT leverancier op vrijdag, zaterdag, zondag en feestdagen worden uitgevoerd, tenzij expliciet anders is afgesproken met VGM ICT of in geval van een storing. Remote toegang tot VGM Servers geschiedt uitsluitend via de ICT leverancier portals en met een VGM tokencode (MFA), tenzij anders afgesproken met VGM ICT.
- Het VGM verstrekt het aanvraagformulier voor remote werkzaamheden (on premises), dit is verkrijgbaar bij de ICT Servicedesk.
- De ICT leverancier is verantwoordelijk voor het veilig bewaren van zijn inloggegevens in een Wachtwoord Manager en dient te zorgen voor het periodiek veranderen van de wachtwoorden minimaal een keer per drie (3) maanden.
- Remote toegang tot VGM Servers mag alleen vanuit een veilig netwerk. Verbinding vanuit een mobiel en/of openbaar netwerk is niet toegestaan, tenzij gebruik wordt gemaakt van een VPN oplossing.
- Een eigen device van ICT leverancier moet voldoen aan de basis beveiligingseisen (up to date-OS patches, Virusscan en Firewall).
- Het is ICT leverancier niet toegestaan software of updates op de VGM servers te installeren, tenzij dit plaatsvindt in overleg met de opdrachtgever binnen VGM en VGM ICT.
- Het is niet toegestaan een verbinding te maken met een andere modaliteit dan waar de opdracht voor is verstrekt.
- Er mag geen data van VGM naar een eigen device of naar externe media van ICT leverancier worden gekopieerd, tenzij de data-eigenaar hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven en dit gebeurt in overleg met VGM ICT.
- Het is ICT leverancier niet toegestaan om de VGM Infrastructuur als een demonstratie omgeving te gebruiken voor derden, tenzij VGM ICT hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven.

2. On-Site Werkzaamheden

- Afhankelijk van de impact van een wijziging op een bedrijfskritisch proces, moet de wijziging altijd eerst in de (indien aanwezig) testomgeving getest worden in overleg met VGM ICT.
- Alle werkzaamheden beperken zich tot de verstrekte opdracht.
- Alle wijzigingen (werkzaamheden) die niet zijn aangegeven in de TOPdesk ticket, moeten altijd vooraf overlegd worden met de opdrachtgever binnen VGM en VGM ICT en door hen worden goedgekeurd.
- On-site werken door ICT Leverancier mag alleen tijdens kantooruren, tenzij anders is afgesproken met VGM ICT of in geval van een storing.
- Principieel mogen er geen werkzaamheden door de ICT Leverancier op vrijdag, zaterdag, zondag en feestdagen uitgevoerd worden, tenzij anders met VGM ICT is afgesproken of in geval van een storing.
- Het is ICT leverancier niet toegestaan software of updates op de VGM servers te installeren, tenzij dit gebeurt in overleg met de opdrachtgever binnen VGM en VGM ICT.
- Een eigen device van ICT Leverancier moet voldoen aan de basis beveiligingseisen (up to date-OS patches, Virusscan en Firewall).

- ICT Leverancier mag niet zonder toestemming van VGM ICT een UTP kabel of andere verbindingskabel naar zijn device gebruiken.
- Het gebruik van het Wi-Fi netwerk mag niet zonder toestemming van VGM ICT.
- Er mag geen data van VGM naar een eigen device of naar externe media van ICT leverancier worden gekopieerd, tenzij de data-eigenaar hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven en dit gebeurt in overleg met VGM ICT.
- ICT leverancier mag geen eigen devices (AP, Router, Switch, camera's, printers, etc.) op het VGM netwerk aansluiten, zonder overleg met VGM ICT.
- Het is ICT leverancier strikt verboden om via het VGM netwerk te browsen naar verdachte websites.
- Het is ICT leverancier niet toegestaan om de VGM Infrastructuur als een demonstratie omgeving te gebruiken voor derden, tenzij VGM ICT hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven.

3. Cloud diensten (IaaS, PaaS)

- Afhankelijk van de impact van een wijziging op een bedrijf kritisch proces, moet de wijziging altijd eerst in de Dev-omgeving getest worden.
- De werkzaamheden van ICT Leverancier beperken zich tot de verstrekte opdracht.
- Alle wijzigingen (werkzaamheden) die niet zijn aangegeven in de TOPdesk ticket, moeten altijd vooraf met de eigenaar binnen VGM en VGM ICT worden besproken en door hen goedgekeurd.
- Wijzigingen aan Cloud diensten door ICT leverancier mogen alleen plaatsvinden tijdens kantooruren, tenzij anders afgesproken is of in geval van een storing.
- Principieel mogen er geen werkzaamheden door de ICT leverancier op vrijdag, zaterdag, zondag en feestdagen uitgevoerd worden, tenzij anders afgesproken is of in geval van een storing.
- Toegang door ICT leverancier geschiedt alleen met MFA.
- Toegang door ICT leverancier op (VGM)resources geschiedt nooit met Owner privileges, tenzij het nodig is en het plaatsvindt in overleg met VGM ICT.
- ICT leverancier heeft geen toegang Just-In-Time (tijdelijke toegang), tenzij anders afgesproken in overleg met VGM ICT.
- Er is een toegang restrictie tot het IP adres van de ICT leverancier. ICT leverancier moet vooraf bij VGM ICT aangeven vanuit welke IP adressen er gewerkt wordt.
- Remote toegang van ICT leverancier tot het VGM Azure Portal mag alleen vanuit een veilig netwerk. Hierbij geldt dat verbinding vanuit mobiele of openbaar netwerk nooit is toegestaan, tenzij er gebruikt wordt gemaakt van een VPN oplossing.
- Een eigen device van ICT leverancier moet voldoen aan de basis beveiligingseisen (up to date-OS patches, Virusscan en Firewall).
- Er mag geen data van VGM naar een eigen device of naar externe media van ICT Leverancier gekopieerd worden, tenzij de data-eigenaar hiervoor expliciet toestemming geeft en dit in overleg met VGM ICT gebeurt.
- Activeren van resources of aanmaken van subscriptie door ICT leverancier gebeurt altijd in overleg met en na goedkeuring van VGM en VGM ICT, dit i.v.m. kostenbeheersing.
- Voor het activeren van nieuwe resources, wordt door ICT leverancier altijd Azure-Advisor uitgevoerd en worden alle mogelijke kritische aanbevelingen toegepast.
- Het is ICT Leverancier niet toegestaan om de VGM Infrastructuur als een demonstratie omgeving te gebruiken voor derden, tenzij VGM ICT hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven.

4. Cloud diensten (SaaS)

- Afhankelijk van de impact van een wijziging op een bedrijf kritisch proces, moet de wijziging altijd eerst in de Dev-omgeving getest worden.
- De werkzaamheden van ICT leverancier beperken zich tot de verstrekte opdracht.

- Alle wijzigingen (werkzaamheden) die niet zijn aangegeven in de TOPdesk ticket, moeten altijd vooraf met de eigenaar binnen VGM en VGM ICT worden besproken en door hen goedgekeurd.
- Wijzingen aan Cloud diensten door ICT leverancier mogen alleen doorgevoerd worden tijdens kantooruren, tenzij anders afgesproken is of in geval van een storing.
- Principieel mogen er geen werkzaamheden door de ICT leverancier op vrijdag, zaterdag, zondag en feestdagen uitgevoerd worden, tenzij anders afgesproken is of in geval van een storing.
- Er mag geen data van VGM naar een eigen device of naar externe media van ICT leverancier gekopieerd worden, tenzij de data-eigenaar hiervoor expliciet toestemming geeft en dit in overleg met VGM ICT gebeurt.
- Het is ICT leverancier niet toegestaan om de VGM Infrastructuur als een demonstratie omgeving te gebruiken voor derden, tenzij VGM ICT hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven.

Contactgegevens tijdens werktijd van 8:30 tot 17:00:

- helpdesk@vangoghmuseum.nl
- 020-5705932

Contactgegevens buitenwerktijd, in het weekend en feestdagen

- *In overleg met VGM ICT en de opdrachtgever binnen VGM*

Handtekening ICT Leverancier: