

Algemene Inkoopvoorwaarden IT-Diensten van PGB Pensioendiensten B.V.

Versie juni 2025

Artikel 1. Definities

In deze algemene inkoopvoorwaarden wordt verstaan onder:

Agile	De methode van softwareontwikkeling en implementatie daarvan waarbij op interactieve wijze intensief tussen partijen wordt samengewerkt.
AVG	EU-verordening 2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).
Definition of Done Diensten	De criteria waar ieder Work Item dat wordt opgeleverd aan dient te voldoen.
Documenten	De door Leverancier uit te voeren werkzaamheden, de te leveren functies en/of diensten en andere activiteiten (zoals bijvoorbeeld het verstrekken van een licentie) uit hoofde van de Overeenkomst.
DORA	De door PGB PD of Leverancier aan de andere partij te verstrekken of verstrekte tekeningen, ontwerpen, instructies, handleidingen, onderhoudsvorschriften, omschrijvingen en dergelijke, waaronder begrepen digitale bestanden, die schriftelijk, elektronisch of op gegevensdragers kunnen worden vastgelegd.
DORA	EU-verordening 2022/2554 betreffende digitale operationele weerbaarheid voor de financiële sector en tot wijziging van Verordeningen (EG) nr. 1060/2009, (EU) nr. 648/2012, (EU) nr. 600/2014, (EU) nr. 909/2014 en (EU) 2016/1011, met inbegrip van de bijbehorende technische reguleringsnormen, elk zoals gewijzigd, aangevuld, vervangen en/of ingetrokken van tijd tot tijd.
Informatie	Betekent zowel de Documenten als de overige (mondelijke) gegevens die door PGB PD en/of Leverancier aan de andere partij (moeten) worden verstrekt.
Gebrek	Een fout of gebrek in de programmatuur en/of Diensten die ertoe leidt dat deze niet functioneren in overeenstemming met de overeengekomen specificaties of het anderszins niet voldoen van de programmatuur en/of Diensten aan de Overeenkomst, inclusief fouten die redelijkerwijs als fout of gebrek gekwalificeerd kunnen worden.
Gelieerde Ondernemingen	Alle aan PGB PD gelieerde ondernemingen, waaronder huidige en toekomstige dochtermaatschappijen in de zin van artikel 2:24a BW, groepsmaatschappijen in de zin van artikel 2:24b BW, deelnemingen in de zin van artikel 2:24c BW.
Leverancier	De verkoper, leverancier respectievelijk opdrachtnemer die voor PGB PD Diensten verricht dan wel opdracht heeft gekregen ter zake van andere werkzaamheden.
Onderaannemers	Zoals gedefinieerd in Artikel 22.1 (Onderuitbesteding)
Overeenkomst	Betekent alle orders, (deel)opdrachten en overeenkomsten (inclusief Bijlagen) tussen PGB PD en Leverancier met betrekking tot het uitvoeren van opdrachten en het verrichten van Diensten en overige werkzaamheden door Leverancier aan PGB PD, alsmede alle rechtshandelingen die daarmee verband houden.
PGB PD	PGB Pensioendiensten B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid naar Nederlands recht, kantoorhoudende aan de Prof. E.M. Meijerslaan 2, 1183 AV te Amstelveen, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 41198536.
Product Backlog	De integrale lijst van functionaliteiten, documenten en materialen die moeten worden ontwikkeld en opgeleverd als onderdeel van de Opdracht, zoals van tijd tot tijd aangepast en opnieuw geprioriteerd door de Product Owner gedurende de Sprints, met inbegrip van testscenario's en acceptatiecriteria.
Product Owner	De persoon die PGB PD vertegenwoordigt in het ontwikkelteam en verantwoordelijk is voor het bijhouden van de Product Backlog.
Product Vision	Het door PGB PD beoogde doel van de Opdracht.
Schade	Betekent enig nadeel, schade, boetes, kosten (waaronder juridische kosten) en andere aansprakelijkheden van welke aard dan ook, ongeacht of deze voorzienbaar is.
Servicelocaties	Zoals gedefinieerd in Artikel 19.5
SLA	Service Level Agreement
Sprint	Een tussen partijen overeengekomen iteratieve periode waarin het ontwikkelteam één of meerdere Work Items zal ontwikkelen, testen en opleveren.

Step-in Leverancier	De leverancier(s) en/of personen die PGB PD aanwijst indien zij gebruik maakt van haar step-in rechten.
Toepasselijke Regelgeving	Betekent alle geldende toepasselijke wet- en regelgeving, statuten, besluiten, regels, bepalingen, verordeningen, richtlijnen, beschikkingen, richtsnoeren en beleid, welke rechtskracht hebben, zowel lokaal, nationaal, Europees, en internationaal als anderszins, waaronder de outsourcing regelgeving en alle regels, vereisten, standaarden en richtsnoeren van Toezichthouders; In geval van tegenstrijdigheid inzake de toepasselijke regelgeving, prevaleert de regelgeving die betrekking heeft op de partij waarop de (geschonden) regelgeving ziet.
Toezichthouder	Betekent de Autoriteit Financiële Markten, De Nederlandsche Bank, de Autoriteit Persoonsgegevens en enige andere toezichthouder die toezicht houdt op de activiteiten van PGB PD en Gelieerde Ondernemingen en/of deze reguleert en/of, indien van toepassing, enige autoriteit die toezicht houdt op Leverancier en/of haar activiteiten zal reguleren.
Velocity	De indicator waarmee de voortgang van de te ontwikkelen Work Items in relatie tot de initiële tijdsinspanning wordt aangegeven.
Work Item	De beschrijving van de eisen, wensen en acceptatiecriteria van het te ontwikkelen onderdeel, beschreven vanuit het oogpunt van de eindgebruiker.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- Deze algemene inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanvragen, bestellingen, overeenkomsten en andere rechtshandelingen met betrekking tot het verkrijgen en/of verlenen van een gebruiksrecht, het uitvoeren van opdrachten, koop, en het verrichten van Diensten en overige werkzaamheden door Leverancier aan PGB PD.
- Deze algemene inkoopvoorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de Overeenkomst voortgekomen na- of deelbestellingen en vervolg- of deelopdrachten.
- Indien PGB PD deze algemene inkoopvoorwaarden al meerdere keren aan Leverancier ter hand heeft gesteld, is er sprake van een bestendige handelsrelatie. PGB PD hoeft in dat geval de algemene inkoopvoorwaarden niet telkens opnieuw ter hand te stellen om deze op volgende Overeenkomsten van toepassing te laten zijn.
- Deze algemene inkoopvoorwaarden kunnen door PGB PD eenzijdig worden gewijzigd. Dergelijke wijzigingen zijn van kracht na verloop van 30 kalenderdagen nadat Leverancier door PGB PD hiervan schriftelijk in kennis is gesteld.
- Bij een discrepantie of strijdigheid tussen deze algemene inkoopvoorwaarden en de Overeenkomst, geldt de inhoud van de Overeenkomst. Bij een discrepantie of strijdigheid tussen deze algemene inkoopvoorwaarden en een vertaalde versie hiervan, geldt de Nederlandse tekst.
- Algemene voorwaarden van Leverancier zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op de Overeenkomst.

Artikel 3. Inhoud aanbod en offertes

- Ieder aanbod en elke offerte van Leverancier moet duidelijk melding maken van de voor het aanbod of de offerte geldende specificaties, aannames, uitgangspunten, aantallen, hoeveelheden, (op)lever- of uitvoertermijnen, looptijd en verlengingsprocedure en prijzen. Ingeval de in het aanbod of de offerte vermelde prijzen en/of (op)leveringstermijnen afhankelijk zijn van bepaalde omstandigheden (variabele factoren) zoals dagprijzen moet dit eveneens duidelijk worden vermeld.
- Ieder aanbod en elke offerte van Leverancier is onherroepelijk en wordt geacht gedurende minimaal 1 maand na dagtekening van het aanbod of de offerte geldig te zijn, tenzij in het aanbod of de offerte uitdrukkelijk anders wordt vermeld.
- De door Leverancier in het kader van een aanbod of offerte getoonde of verstrekte voorbeelden en de in het aanbod of de offerte vermelde, eigenschappen, capaciteiten evenals overige in of bij het aanbod of de offerte opgenomen omschrijvingen en Documenten dienen zo nauwkeurig mogelijk te zijn. PGB PD mag erop vertrouwen dat deze opgaven overeenstemmen met de daadwerkelijk te leveren Diensten.
- De kosten voor het doen van het aanbod of het uitbrengen van de offerte zijn voor rekening van Leverancier.
- De Overeenkomst heeft niet tot gevolg dat Leverancier de exclusieve leverancier van PGB PD zal zijn met betrekking tot de Diensten en/of andere werkzaamheden. PGB PD geeft geen garantie en accepteert geen aansprakelijkheid ten aanzien van de hoeveelheid Diensten die PGB PD van Leverancier zal afnemen op grond van de Overeenkomst.

Artikel 4. Prijzen

- De in het aanbod of de offerte vermelde prijzen of tarieven zijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is

- overeengekomen, vast en in Euro's, exclusief omzetbelasting en inclusief alle kosten en (overige) belastingen en heffingen. Het geldende btw-tarief wordt expliciet vermeld.
2. Indien de te verrichten Diensten op nacalculatiebasis worden uitgevoerd, zullen de uurtarieven die daarbij gehanteerd worden vooraf worden vastgesteld. De uurtarieven zijn inclusief reis-, verblijf-, tol- en parkeerkosten; reistijd wordt niet gefactureerd.
 3. Indien de Overeenkomst voorziet in het verstrekken van een gebruiksrecht (licentie) gebaseerd op een overeengekomen hoeveelheid van gebruik, waaronder begrepen maar niet beperkt tot een aantal geregistreerde of actieve gebruikers, de omvang van de opgeslagen gegevens, het aantal records, het aantal installaties of de technische configuratie van de infrastructuur zal Leverancier PGB PD tijdig informeren indien PGB PD de overeengekomen hoeveelheid van gebruik dreigt te overschrijden. In geen geval zal Leverancier de overeengekomen vergoeding die PGB PD verschuldigd is verhogen wegens overschrijding van de overeengekomen hoeveelheid van gebruik zonder voorafgaande schriftelijke mededeling binnen een redelijke termijn aan PGB PD.
 4. Leverancier verplicht zich ertoe de initieel aangeboden prijzen en verstrekte kortingen te hanteren, in geval op verzoek van PGB PD de Diensten worden uitgebreid, behoudens een eventuele indexatie zoals bedoeld in lid 5 van dit artikel.
 5. Wijziging van de overeengekomen prijzen kan uitsluitend indien de Overeenkomst hierin uitdrukkelijk voorziet.
 6. Ingeval indexering van prijzen is overeengekomen, zal Leverancier uiterlijk op 1 september van elk relevant jaar aangeven of de overeengekomen prijs voor het daaropvolgende jaar wordt geïndexeerd. Indexering kan alleen in overleg met PGB PD plaatsvinden en is maximaal conform CBS indexering zakelijke dienstverlening. De jaarlijkse indexatie die Leverancier zoals bedoeld in de vorige zin is gemaximeerd tot 5%. Indien het percentage van de overeengekomen index hoger is dan het plafond van 5% en Leverancier geconfronteerd wordt met gedocumenteerde omstandigheden die een hogere indexatie zouden kunnen rechtvaardigen treden partijen te goeder trouw in overleg.
 7. Leverancier garandeert dat zij geen soortgelijke overeenkomst is aangegaan of gedurende de looptijd van deze Overeenkomst zal aangaan waarvan de voorwaarden naar vorm of inhoud gunstiger zijn dan de voorwaarden van de kernbedingen in deze Overeenkomst, tenzij deze gunstiger voorwaarden ook aan PGB PD worden aangeboden.
 8. PGB PD heeft het recht om de door Leverancier geleverde Diensten en de daarvoor gehanteerde vergoedingen eens per twee jaar te benchmarken. PGB PD zal de aankondiging van een benchmarkonderzoek tijdig schriftelijk aan Leverancier meedelen. Leverancier zal alle redelijke medewerking verlenen aan PGB PD bij het uitvoeren van het benchmarkonderzoek. Indien blijkt dat de gehanteerde prijs-kwaliteitsverhouding niet marktconform is, zal de Overeenkomst worden aangepast in lijn met de uitkomsten van het benchmarkonderzoek conform onderstaande condities:
 - a) Indien uit het benchmarkonderzoek blijkt dat de markt duurder is dan Leverancier volgen er geen aanpassingen op de Overeenkomst;
 - b) Indien uit het benchmarkonderzoek blijkt dat de markt 5% of meer goedkoper is dan Leverancier, dan worden de gehanteerde prijzen van de Diensten vanaf de opvolgende kalendermaand aangepast aan het gemeten marktniveau voor die Diensten.
 - c) De benchmark zelf zal voor PGB PD nooit leiden tot hogere kosten of lagere kwaliteit van de Diensten, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
 - d) Als uit het benchmarkrapport andere verbeterpunten blijken voor de uitvoering van de Diensten ten opzichte van het marktgemiddelde, dan zal Leverancier op verzoek van PGB PD een verbeterplan opstellen om de uitvoering van de Diensten naar het marktgemiddelde te brengen.
 - e) In de onder (b) bedoelde gevallen zullen de kosten van het benchmarkonderzoek door PGB PD bij Leverancier in rekening worden gebracht.

Artikel 5. Totstandkoming van Overeenkomsten

1. Alle verzoeken van PGB PD aan Leverancier tot het doen van een aanbod of het uitbrengen van een offerte zijn vrijblijvend.
2. De Overeenkomst komt uitsluitend tot stand nadat PGB PD een aanbod of offerte van Leverancier uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
3. Aanvullingen op of wijzigingen van deze algemene inkoopvoorwaarden of de Overeenkomst evenals mondelinge afspraken binden PGB PD eerst nadat deze schriftelijk aan Leverancier zijn bevestigd.
4. PGB PD gaat de Overeenkomst aan ten behoeve van zichzelf en de Stichting Pensioenfonds PGB. Indien PGB PD wenst dat een andere Gelieerde Onderneming de Diensten (mede) kan benutten, dan zal PGB PD dat kenbaar maken aan Leverancier en zullen partijen terzake van die Gelieerde Onderneming in de Overeenkomst nadere afspraken maken.
5. Leverancier respecteert bij de onderhandelingen over (vervolg)overeenkomsten de modelcontractbepalingen die door overheidsinstanties zijn ontwikkeld voor specifieke diensten indien en voor zover deze van toepassing zijn op de dienst die door Leverancier wordt uitgevoerd, een en ander zoals bedoeld in artikel 30 lid 4 DORA.

Artikel 6. Uitvoering Diensten en werkzaamheden

1. Het verlenen van Diensten en de uitvoering van werkzaamheden dient te geschieden op de wijze en onder de voorwaarden zoals in de Overeenkomst is aangegeven en zoals van een professionele en deskundige leverancier mag worden verwacht.
2. Leverancier stelt voor het begin van de uitvoering van de Overeenkomst een duidelijke en volledige beschrijving op van alle Diensten die worden geleverd. Wijzigingen in de Diensten worden door Leverancier gedocumenteerd, mits dergelijke wijzigingen zijn toegestaan onder de Overeenkomst, en geen materiële afbreuk doen aan de kwaliteit, prestaties, veiligheid of reikwijdte van de Diensten en het vermogen van PGB PD om te voldoen aan de Toepasselijke Regelgeving.
3. Leverancier stelt voor het begin van de uitvoering van de Overeenkomst een beschrijving van de maatregelen op waarmee de beschikbaarheid, authenticiteit, integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevens wordt gegarandeerd.
4. Leverancier stelt voor het begin van de uitvoering van de Overeenkomst beschrijvingen van het niveau van de Diensten op, met inbegrip van actualiseringen en herzieningen daarvan, en nauwkeurige kwantitatieve en kwalitatieve prestatiedoelstellingen en kernprestatie-indicatoren (KPI's) zodat PGB PD in staat is om doeltreffende monitoring te verrichten en onverwijld passende corrigerende maatregelen te nemen wanneer het overeengekomen dienstverleningsniveau niet worden gehaald.
5. Indien en voor zover bij het aangaan van de Overeenkomst door partijen aannames zijn gedaan zal Leverancier deze aannames zo spoedig mogelijk verifiëren en het resultaat daarvan schriftelijk mededelen aan PGB PD. Indien hieruit blijkt dat een of meer aannames niet kloppen en daardoor de prijs, de planning of andere aspecten van de Overeenkomst wijzigen dan treden partijen te goeder trouw in overleg.
6. Leverancier garandeert dat de Diensten geschikt zijn voor het doel waarvoor PGB PD de Overeenkomst heeft gesloten en alle functies omvat die redelijkerwijs hiervoor noodzakelijk zijn en mogelijk niet uitdrukkelijk worden beschreven in de uitvraag of de Overeenkomst.
7. Indien PGB PD zijn verplichtingen onder de Overeenkomst niet, of niet tijdig, nakomt waardoor Leverancier voorziet dat zij op haar beurt haar verplichtingen niet kan nakomen is Leverancier gehouden om PGB PD tijdig schriftelijk adequaat te waarschuwen door in ieder geval te benoemen welke verplichtingen PGB PD niet nakomt en welke gevolgen dit kan hebben op de prestaties van Leverancier. In een dergelijk geval spant Leverancier zich in om haar prestaties na te komen en neemt redelijke maatregelen om de eventuele gevolgen hiervan te minimaliseren.
8. Leverancier is op eerste verzoek van PGB PD verplicht deel te nemen aan bewustmakingsprogramma's op het gebied van ICT-beveiliging en opleiding inzake digitale operationele weerbaarheid.
9. Overeengekomen termijnen voor het verlenen van Diensten en het uitvoeren van werkzaamheden kwalificeren als fatale termijnen.
10. Indien PGB PD op grond van eerdere prestaties van Leverancier bij PGB PD of bij een andere klant van Leverancier gerechtvaardigde twijfels heeft of Leverancier zal kunnen nakomen, kan zij Leverancier terzake informeren met het verzoek de twijfels binnen een redelijke termijn weg te nemen. Laat Leverancier na om binnen die termijn en met afdoende onderbouwing die twijfel weg te nemen, dan raakt Leverancier in verzuim. Indien Leverancier handelt in strijd met de informatie die zij heeft verstrekt om de twijfel bij PGB PD weg te nemen, wordt zij geacht te kort te schieten in de nakoming van haar verplichtingen.
11. Leverancier dient afwijkingen in de uitvoering van de Overeenkomst die enig nadeel in de ruime zin van het woord voor PGB PD met zich meebrengen onverwijld schriftelijk te melden aan haar contactpersoon bij PGB PD. Op eerste verzoek van PGB PD voert Leverancier een analyse uit van de oorzaak en komt met een voorstel om de gevolgen van de afwijking te mitigeren en toekomstige afwijkingen te voorkomen. De hiervoor bedoelde melding, alsmede het overleg dat partijen terzake hebben, mag niet worden opgevat als een bevestiging dat wordt ingestemd met een afwijking van de Overeenkomst. Deze melding kan wel een goede grond opleveren te vrezen dat Leverancier in de nakoming zal tekortschieten zoals bedoeld in artikel 6:83 sub c BW.
12. Indien Leverancier haar acties zoals bedoeld in lid 10 dit artikel niet nakomt of in het geval de negatieve afwijkingen hierdoor niet gemitigeerd worden, geldt dit als een (wezenlijke) toerekenbare tekortkoming van Leverancier.
13. Het verlenen van Diensten en de uitvoering van werkzaamheden is voltooid op het moment dat PGB PD schriftelijk heeft bevestigd dat de verleende Diensten en uitgevoerde werkzaamheden zijn verricht dan wel de verleende Diensten heeft goedgekeurd. Deze bevestiging/goedkeuring laat onverlet de mogelijkheden voor PGB PD om:
 - a. de geleverde Diensten en uitgevoerde werkzaamheden af te keuren op grond van Artikel 15 (*Kwaliteit*), of
 - b. haar rechten uit te oefenen (onder meer) als gevolg van een tekortkoming aan de zijde van Leverancier.
14. Na voltooiing van de werkzaamheden/dienstverlening zal Leverancier de door PGB PD verstrekte toegangsmiddelen, Documenten en andere verstrekte zaken, zowel originelen als kopieën, hetzij aan PGB PD retourneren hetzij op eerste verzoek van PGB PD een schriftelijk bewijs van vernietiging

- overhandigen.
15. Leverancier is verantwoordelijk en draagt zorg voor de bij de te verrichten Diensten dan wel de uitvoering van de werkzaamheden in te schakelen hulpmiddelen, personeel en/of Onderaannemers.
 16. Bij staking van of werkonderbreking door het personeel van Leverancier of Onderaannemers is PGB PD niet gehouden tot betaling van enige vergoeding voor door Leverancier verrichte werkzaamheden of de kosten van door Leverancier gebruikte werktuigen, voertuigen en hulpmiddelen over de periode dat deze staking of onderbreking voortduurt. Indien de staking of werkonderbreking langer duurt dan 14 kalenderdagen, heeft PGB PD het recht de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang en zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
 17. Leverancier erkent dat PGB PD opereert in een zakelijke omgeving die wordt gekenmerkt door constante verandering als gevolg van veranderende regelgeving en veranderende zakelijke behoeften, en dat deze veranderingen direct van invloed zijn op de levering van de Diensten. Op verzoek van PGB PD zal Leverancier gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Diensten zo leveren dat wordt voldaan aan de (wijzigingen in) Toepasselijke Regelgeving, of in voorkomende gevallen wordt voldaan aan instructies van Toezichthouders. Indien wijzigingen van de tussen Partijen gesloten overeenkomsten, inclusief de technische en organisatorische maatregelen van Leverancier, nodig zijn om PGB PD te laten voldoen aan de eisen die voortvloeien uit Toepasselijke Regelgeving of het daarop gebaseerde beleid van PGB PD zullen Partijen te goeder trouw in overleg treden teneinde de benodigde wijzigingen van de overeenkomst(en) te bewerkstelligen. Indien en voor zover een Toezichthouder PGB PD adviseert of verplicht om deze Overeenkomst te wijzigen, heeft PGB PD het recht de Overeenkomst te wijzigen.
 18. Leverancier draagt er zorg voor dat de werkzaamheden of dienstverlening op zodanige wijze worden uitgevoerd dat deze geen belemmering vormen voor de bedrijfsuitoefening van PGB PD tenzij PGB PD door Leverancier hierover tijdig schriftelijk geïnformeerd wordt.
 19. Conform artikel 7:402 lid 1 BW is Leverancier gehouden gevolg te geven aan tijdig verleende en verantwoorde aanwijzingen omtrent de uitvoering van de Diensten. Voor zover deze aanwijzingen erin zouden resulteren dat Leverancier haar andere verplichtingen uit de Overeenkomst niet na kan komen, zal zij PGB PD overeenkomstig schriftelijk informeren. Alleen indien PGB PD in dat geval schriftelijk volhardt in haar aanwijzing, zal Leverancier gevolg geven aan de aanwijzing en zal zij niet kunnen worden aangesproken op een eventuele niet-nakoming van de verplichtingen waarover zij PGB PD schriftelijk had geïnformeerd. Redelijke meerkosten die Leverancier moet maken ten gevolge van een aanwijzing en die niet geacht kunnen worden begrepen te zijn in de overeengekomen vergoedingen, kan Leverancier tegen de overeengekomen tarieven in rekening brengen. Partijen doorlopen de procedure zoals beschreven in Artikel 11 (*Meerwerk*).
 20. Leverancier is verplicht op eerste verzoek passende verslagen verstrekken over de verrichte activiteiten en de Diensten, met inbegrip van periodieke verslagen, verslagen over (ICT-gerelateerde) incidenten, verslagen over de levering van Diensten, verslagen over ICT-beveiliging en verslagen over bedrijfscontinuïteitsmaatregelen en -tests. Daarnaast verstrekt Leverancier gevraagd en ongevraagd alle informatie die relevant is met betrekking tot de levering van de Diensten.
 21. De werking van artikel 7:402 lid 2 BW wordt uitgesloten.
 22. Leverancier zal proactief en sturend optreden om een tijdige en juiste uitvoering van de overeengekomen Diensten te bewerkstelligen. Indien Leverancier weet of het redelijke vermoeden heeft dat de overeengekomen scope, performance, planning en/of budget in gevaar is of niet gehaald is of wordt, zal zij PGB PD daarvan direct schriftelijk op de hoogte stellen en voorstellen doen om het nadeel voor PGB PD te minimaliseren. Een en ander laat de overige rechten van PGB PD onverlet.
 23. Ingeval een inspanningsverbintenis uit de Overeenkomst niet is nagekomen, dient de partij die de inspanningsverbintenis is aangegaan, te bewijzen dat zij alles heeft gedaan wat, gelet op de omstandigheden, redelijkerwijs van haar kon worden verwacht; bij gebreke van dat bewijs wordt die partij geacht de inspanningsverbintenis niet te zijn nagekomen.
 24. Partijen zullen samenwerken op basis van het principe "eerst oplossen, dan praten". Dit houdt in dat indien zich een omstandigheid voordoet waarbij de uitvoering van de Overeenkomst wordt belet, partijen zich in eerste instantie zullen richten op het oplossen van het beletsel, en pas in latere instantie zich zullen buigen over de schuldvraag.

Artikel 7. Diensten die kritieke of belangrijke functies ondersteunen

1. De bepalingen van dit artikel gelden onverkort indien de Diensten kritieke of belangrijke functie(s) van PGB PD ondersteunen zoals bedoeld in DORA.
2. Leverancier heeft nauwkeurige kwantitatieve en kwalitatieve prestatiedoelstellingen vastgelegd binnen de overeengekomen dienstverleningsniveaus die maken dat doeltreffende monitoring door PGB PD mogelijk is en passende corrigerende maatregelen kunnen worden getroffen door PGB PD indien de overeengekomen dienstverleningsniveaus niet worden behaald.

3. Leverancier rapporteert tijdig over alles dat relevant is voor de Diensten, met inbegrip van ontwikkelingen die materiële gevolgen kunnen hebben voor het vermogen van Leverancier om de Diensten te leveren in overeenstemming met de Overeenkomst.
4. Leverancier zal geschikte hulpmiddelen gebruiken om de levering van de Diensten nauwkeurig en waarheidsgetrouw te monitoren, meten, loggen en rapporteren en om vast te stellen of de overeengekomen dienstenniveaus en prestatiedoelen zijn behaald. Leverancier zal de originele monitoring- en logbestanden op schriftelijk verzoek van PGB PD in een leesbaar formaat ter beschikking te stellen.
5. Leverancier zal gedocumenteerde gegevensbeheer- en bedrijfsnoodplannen hebben en bijhouden met betrekking tot (persoons)gegevens, die het volgende waarborgen: (i) hoge normen van beschikbaarheid, authenticiteit, integriteit en vertrouwelijkheid van (persoons)gegevens, ongeacht of de gegevens in rust, in gebruik of in overdracht zijn, en dat de (persoons)gegevens voortdurend toegankelijk en herstelbaar zijn, ondanks eventuele ongunstige operationele scenario's die van invloed zijn op Leverancier.
6. Leverancier zal zijn gegevensbeheer- en bedrijfsnoodplannen regelmatig evalueren en bijwerken, en met betrekking tot zijn bedrijfsnoodplannen dan ook testen. Leverancier zal geen updates en wijzigingen van zijn gegevensbeheer- en bedrijfsnoodplannen uitvoeren als dit de algehele ICT-beveiliging of de weerbaarheid, continuïteit en beschikbaarheid van de Diensten en/of de naleving van de Toepasselijke Regelgeving door PGB PD vermindert of zou kunnen verminderen. Leverancier zal updates, herzieningen en andere wijzigingen van de gegevensbeheer- en bedrijfsnoodplannen documenteren.
7. Leverancier voert geautomatiseerde kwetsbaarheidsscans en -beoordelingen uit van de ICT-activa waarmee de Diensten worden geleverd, met een frequentie en reikwijdte die in overeenstemming zijn met het algehele risicoprofiel van de ICT-middelen. Met betrekking tot alle kwetsbaarheden die met de Diensten verband houden zal Leverancier (i) de kwetsbaarheden onderzoeken, de achterliggende oorzaken vaststellen en passende risicobeperkende maatregelen nemen, en (ii) prioriteit geven aan de inzet van patches en de uitvoering van andere risicobeperkende maatregelen om dergelijke kwetsbaarheden te verhelpen in overeenstemming met goede industriepraktijken. Leverancier meldt kritieke kwetsbaarheden tijdig aan PGB PD en rapporteert, zonder dat daartoe een verzoek door PGB PD is gedaan, per kwartaal statistieken en trends over alle kwetsbaarheden met betrekking tot de Diensten.
8. Leverancier zal, en Leverancier zorgt ervoor dat zijn onderaannemers, PGB PD in staat stellen om jaarlijks passende digitale operationele weerbaarheidstesten uit te (laten) voeren op alle Diensten.
9. Leverancier is verplicht om deel te nemen en volledig mee te werken aan periodieke pentesten (TLPT).
10. Leverancier dient periodiek schriftelijke incidentenrapporten, serviceleveringsrapporten, rapporten over ICT-beveiliging, en rapporten over bedrijfscontinuïteitsmaatregelen en -testen in bij PGB PD, met gedetailleerde informatie over de naleving van de overeengekomen dienstenniveaus, prestatiedoelen, kernprestatie-indicatoren en dergelijke andere informatie die redelijkerwijs vereist is om PGB PD in staat te stellen de prestaties te monitoren en de naleving over de relevante perioden te verifiëren.
11. Het auditrecht om de prestaties van Leverancier permanent te monitoren zoals bedoeld in Artikel 27 kan permanent worden uitgeoefend. Daaronder wordt ook verstaan dat PGB PD het recht heeft om andere garantieniveaus overeenkomen indien de rechten van andere cliënten worden aangetast (zoals bedoeld in artikel 30 lid 3 onder e sub ii DORA).
12. Het exit plan zoals bedoeld in Artikel 14.2 (*Exitregeling*) is door Leverancier opgesteld en bijgevoegd aan de Overeenkomst (bij het sluiten van de Overeenkomst).
13. Het testen van het exit plan zoals bedoeld in Artikel 14.5 (*Exitregeling*) zal op initiatief van Leverancier ten minste ieder jaar plaatsvinden.

Artikel 8. Garanties

1. Leverancier garandeert dat:
 - (a) zij rechtsgeldig is opgericht en rechtsgeldig is geregistreerd in overeenstemming met de Toepasselijke Regelgeving;
 - (b) zij bevoegd is, en alle noodzakelijke licenties, vergunningen en noodzakelijke (statutaire) toestemmingen heeft verkregen die nodig zijn om de Overeenkomst aan te gaan en aan haar verplichtingen uit hoofde daarvan te voldoen;
 - (c) De verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet in strijd zijn met voorwaarden of afspraken uit een andere overeenkomst die Leverancier is aangegaan, of een verklaring, gerechtelijk bevel, bindend vonnis of uitspraak;
 - (d) de Overeenkomst tijdig, met zorg en op professionele wijze wordt uitgevoerd, overeenkomstig de gebruiken en hoge professionele standaarden die gelden voor professionele leveranciers die soortgelijke diensten als de Diensten verlenen;
 - (e) zij zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van (i) de doelstellingen, in verband waarmee PGB PD de Overeenkomst aangaat; en (ii) de organisatie van PGB PD, voor zover van belang voor de Overeenkomst;
 - (f) zij een oordeel heeft gevormd over de haalbaarheid van de uitvoering van de Diensten;

- (g) zich op de hoogte heeft gesteld van de feiten en omstandigheden met betrekking tot de locatie waar de Diensten dienen te worden uitgevoerd;
- (h) de Diensten beantwoorden aan de Overeenkomst;
- (i) de Diensten van goede kwaliteit zijn, op vakkundige wijze en ononderbroken zullen worden uitgevoerd;
- (j) de Diensten die eigenschappen, capaciteiten en dergelijke bezitten die partijen zijn overeengekomen en voor het overige alle eigenschappen bezitten die PGB PD hiervan in redelijkheid mag verwachten;
- (k) de Diensten geheel compleet en gebruiksklaar worden (op)geleverd;
- (l) de Diensten geschikt zijn voor het uit de (Nadere) Overeenkomst voortvloeiende doel waarvoor PGB PD de Diensten heeft besteld dan wel de opdracht heeft geplaatst of waarvoor de Diensten, gezien hun aard of volgens de (Nadere) Overeenkomst, bestemd zijn te gebruiken;
- (m) de Diensten voldoen aan de Toepasselijke Regelgeving, met inachtneming van het bepaalde in deze algemene inkoopvoorwaarden.
- (n) gedurende de looptijd, zij beschikt en voldoet aan alle nodige procedures en maatregelen om de integriteit, voortdurende beschikbaarheid en de beveiliging van de gegevens van PGB PD te waarborgen;
- (o) PGB PD in staat te stellen haar verplichtingen uit de Overeenkomst te kunnen uitvoeren;
- (p) PGB PD in kennis te stellen van elke ontwikkeling die van wezenlijke invloed kan zijn op het vermogen van Leverancier om haar Diensten onder de Overeenkomst efficiënt en met inachtneming van de Overeenkomst en toepasselijke wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften uit te voeren. Onder voornoemde ontwikkelingen wordt mede verstaan eventuele continuïteitsdreigingen of wijzigingen in eigendomsverhoudingen bij Leverancier voor zover daardoor de overwegende zeggenschap wijzigt;
- (q) in geval van eigendomsoverdracht van goederen, deze onbezwaard worden verkregen, in die zin dat Leverancier de goederen vrij van alle lasten en beperkingen (waaronder onder meer begrepen beperkte rechten, beslagen, eigendomsvoorbehoud, etc.) overdraagt aan PGB PD;
- (r) indien en voor zover Leverancier bij het sluiten van de Overeenkomst te kennen heeft gegeven in het bezit te zijn van bepaalde certificering(en) Leverancier gedurende de looptijd van de Overeenkomst gecertificeerd blijft;
- (s) dat zij in geval van een ICT-gerelateerd incident of een ernstig ICT-gerelateerd incident zoals bedoeld in DORA zonder extra kosten of tegen een vooraf bepaalde redelijke kostprijs bijstand verleent. Hieronder valt in elk geval de verplichting van Leverancier om op eerste verzoek van PGB PD mee te werken zodat PGB PD in staat is het ICT-gerelateerde incident te loggen, te categoriseren en te classificeren op basis van de prioriteit en ernst en op basis van het kritieke karakter van de Diensten in overeenstemming met de in DORA gestelde eisen en zodat PGB PD tijdig en volledig aan haar meldingsverplichtingen zoals volgt uit DORA kan voldoen. Daarnaast geldt dat Leverancier PGB PD, in voorkomend geval, onverwijld in kennis stelt van ICT-gerelateerde incidenten conform de procedure van Artikel 34 (*Meldprocedure ICT-gerelateerde incidenten en datalekken*);
- (t) dat zij in geval van een gehele of gedeeltelijke beëindiging van de Overeenkomst volledige medewerking verleent aan de exitregeling zoals bedoeld in Artikel 14 (*Exitregeling*).

Artikel 9. Certificeringen

1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zal Leverancier met betrekking tot de Diensten PGB PD jaarlijks een ISAE3402 type II verklaring of een door PGB PD vooraf geaccepteerde vergelijkbare verklaring beschikbaar stellen.
2. Leverancier garandeert dat zij de certificering(en) waarvan zij bij het sluiten van de Overeenkomst te kennen heeft gegeven te bezitten behoudt gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Indien Leverancier een voornoemde certificering verliest, of er een aanmerkelijk kans is dat ze een voornoemde certificering zal verliezen, zal ze PGB PD onverwijld schriftelijk informeren.

Artikel 10. Agile softwareontwikkeling

1. De Overeenkomst kan geheel of gedeeltelijk worden uitgevoerd volgens de Agile methodiek. Indien daar sprake van is geeft Leverancier dit aan in het voorstel en gelden onverkort de bepalingen van dit artikel.
2. De volgende uitgangspunten en verplichtingen gelden bij een opdracht die volgens de Agile methodiek wordt uitgevoerd:
 - (a) er is een nauwe en intensieve samenwerking tussen partijen gedurende de uitvoering van de opdracht;
 - (b) er wordt door Leverancier een werkende oplossing aan het einde van de opdracht opgeleverd die beantwoordt aan de Product Vision;
 - (c) veranderingen in de scope op verzoek van PGB PD zijn gangbaar en toegestaan;
 - (d) bij aanvang van de opdracht is het te behalen doel van de opdracht gedefinieerd in de Product Vision;

- (e) bij aanvang van de opdracht wordt een Product Backlog opgesteld met daarin Work Items. Ieder Work Item heeft een prioriteit, een tijdsinspanning en een Definition of Done;
 - (f) Leverancier is verantwoordelijk voor het begroten van de tijdsinspanning van een Work Item door middel van punten. PGB PD kent vervolgens de prioriteiten van de Work Items toe;
 - (g) indien tijdens de uitvoering van een Work Item blijkt dat de tijdsinspanning zoals bedoeld in vorig lid niet toereikend is, is de extra tijdsinspanning, bijvoorbeeld van een herstel-Sprint, om het Work Item af te ronden zodat het voldoet aan de Definition of Done voor rekening van Leverancier;
 - (h) PGB PD wijst een Product Owner aan die gemandateerd beslissingsbevoegd is namens PGB PD om de prioriteit van een Work Item aan te passen en/of Work Items toe te voegen, te verwijderen of aan te passen. De Product Owner is verantwoordelijk voor een adequate schriftelijke vastlegging hiervan;
 - (i) op basis van de initiële Product Backlog wordt in samenspraak tussen partijen bepaald hoeveel Sprints worden uitgevoerd en hoe lang een Sprint duurt;
 - (j) de Product Owner is aanwezig bij de vaste onderdelen van de Sprint, waaronder de planning, refinement en retrospective;
 - (k) voorafgaand aan iedere Sprint zullen partijen overeenstemming bereiken over de reikwijdte van de Sprint, de Work Items die zullen worden ontwikkeld in de Sprint, de testscenario's en acceptatiecriteria en het budget voor de Sprint;
 - (l) iedere Sprint levert een stuk geteste en werkende software op;
 - (m) iedere Sprint omvat het testen van de resultaten van de verrichte werkzaamheden. Leverancier heeft als taak te bevorderen dat het testen op vakbekwame wijze plaatsvindt en dient PGB PD tijdig te waarschuwen en redelijke maatregelen te nemen indien het voor Leverancier duidelijk is of dient te zijn dat het testen door PGB PD niet op vakbekwame wijze en/of tijdig plaatsvindt;
 - (n) de voortgang van de opdracht wordt gemeten door middel van de Velocity waarmee door Leverancier inzichtelijk wordt gemaakt het aantal punten dat in een Sprint behaald kan worden versus de daadwerkelijk behaalde punten.
3. Na elke Sprint vindt een inventarisatie plaats van:
 - (a) acceptatie van de verrichte werkzaamheden;
 - (b) de Work Items die in de volgende Sprint worden gerealiseerd;
 - (c) mogelijkheden tot verbetering van de werkprocessen;
 - (d) de Velocity.
 4. In het geval dat tijdens of na afloop van een Sprint discussie ontstaat over (de kwaliteit van) het resultaat van de Sprint, waaronder de invulling van een functionaliteit, zullen partijen het geschil oplossen aan de hand van het principe "eerst oplossen, dan praten". Dit betekent onder meer dat Leverancier vooruitlopend op een afspraak over de financiële consequenties, het resultaat van de Sprint op schriftelijke instructie van PGB PD zal aanpassen.
 5. Voorafgaand aan iedere opdracht zoals bedoeld in dit artikel zullen partijen in onderling overleg afspraken maken over de beoogde invulling van de daarbij behorende Sprint(s), waaronder begrepen maar niet beperkt tot de volgende onderwerpen:
 - (a) rolvulling van en samenwerking tussen Leverancier en PGB PD tijdens de Sprint(s);
 - (b) procesdocumentatie en doel- en kwaliteitsbewaking;
 - (c) algemene afspraken over de samenstelling, capaciteit, senioriteit, vaardigheden en verantwoordelijkheden van de leden van de betrokken Sprint teams;
 - (d) de overleg- en escalatiestructuur;
 - (e) vergoedingen en facturering;
 - (f) de wijze waarop rapportages worden uitgebracht;
 - (g) tussentijdse acceptatie tijdens de Sprint(s) en acceptatie van het eindresultaat van de Sprint(s) door PGB PD; en
 - (h) de wijze waarop partijen invulling geven aan de inventarisatie van de Sprint(s) na afloop daarvan.
 6. De verplichtingen in dit artikel kwalificeren als resultaatsverbintenis.
 7. Elke Sprint wordt afgesloten met een korte acceptatietest door PGB PD van het resultaat van de Sprint op basis van de vooraf overeengekomen acceptatiecriteria.
 8. Leverancier zal het resultaat van de Sprint alleen aan PGB PD verstrekken nadat Leverancier heeft vastgesteld dat het resultaat van voldoende kwaliteit is om door PGB PD te worden geaccepteerd. Op verzoek van PGB PD, zal Leverancier aan PGB PD de testscenario's en resultaten verstrekken.
 9. Als tijdens de acceptatietest wordt vastgesteld dat het resultaat van de Sprint geen Gebreken bevat en functioneert, zal PGB PD het resultaat van de Sprint goedkeuren door middel van een schriftelijke verklaring van acceptatie.
 10. Als PGB PD Gebreken of tekortkomingen in het resultaat van de Sprint ontdekt tijdens de acceptatietest, zal PGB PD het resultaat niet goedkeuren. Ter keuze van PGB PD zal Leverancier de Gebreken of tekortkomingen herstellen voorafgaand aan de volgende Sprint binnen een overeengekomen termijn, of als onderdeel van de volgende Sprint. In dat laatste geval zal de tijd die Leverancier besteedt aan het herstellen van het Gebrek of de tekortkoming tijdens de volgende Sprint apart bijhouden en niet in rekening brengen bij

PGB PD. Na het herstel van het Gebrek of de tekortkoming zal PGB PD het herstelde resultaat opnieuw testen. Mocht tijdens het opnieuw testen blijken dat het resultaat nog steeds Gebreken of tekortkomingen bevat, of mocht blijken dat Leverancier het Gebrek of de tekortkoming niet kan herstellen tijdens de overeengekomen periode, dan is Leverancier automatisch in verzuim, zonder voorafgaande ingebrekestelling, en heeft PGB PD het recht de Deelovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder enige compensatie aan Leverancier verschuldigd te zijn, onverminderd haar overige rechten, waaronder het recht Leverancier nog een kans tot herstel te geven overeenkomstig het bepaalde in dit artikel.

11. Na afloop van de laatste reguliere Sprint zullen, indien nodig, zulks ter bepaling door PGB PD, nog een of meer aanvullende Sprints plaatsvinden om de openstaande Gebreken en tekortkomingen te repareren op kosten van Leverancier, dan wel om doorgeschoven functionaliteit te ontwikkelen.
12. Tijdens de laatste Sprint, zal het functioneren van het totaalresultaat van alle voorgaande Sprints in zijn geheel worden getest. Uiterlijk binnen 10 werkdagen na afronding van de laatste Sprint zal PGB PD verklaren of het doel van de opdracht is behaald.
13. PGB PD heeft het recht om na afloop van iedere Sprint de opdracht te beëindigen met een opzegtermijn van één (1) Sprint.
14. Indien blijkt dat na afloop van de laatste reguliere Sprint openstaande Gebreken en tekortkomingen hersteld moeten worden of dat doorgeschoven functionaliteit ontwikkeld moet worden, treden partijen in overleg om nadere afspraken te maken.

Artikel 11. Meerwerk

1. Indien zich in de uitvoering van de Overeenkomst tussen PGB PD en Leverancier zodanige wijzigingen voordoen dat meerwerk nodig is, moet Leverancier PGB PD daar zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na constatering daarvan – schriftelijk van op de hoogte stellen.
2. Onder meerwerk wordt verstaan: (i) alle op verzoek van PGB PD of (ii) noodzakelijkerwijs uit het werk of de opdracht voortvloeiende extra werkzaamheden en leveringen die niet zijn opgenomen in de opdracht, met uitzondering van additionele werkzaamheden en leveringen (i) die Leverancier had kunnen of moeten voorzien dan wel voor zijn rekening en risico komen, teneinde conform de Overeenkomst te kunnen leveren, en (ii) die het gevolg zijn van door Leverancier opgestelde onjuiste en/of onvolledige Documentatie die aan de leveringen en werkzaamheden ten grondslag ligt.
3. Meerwerk moet schriftelijk tussen PGB PD en Leverancier worden overeengekomen. PGB PD is pas gebonden aan mondelinge afspraken nadat zij deze schriftelijk aan Leverancier heeft bevestigd. Leverancier zal slechts met het meerwerk aanvangen nadat (i) hij een schriftelijke offerte heeft uitgebracht met betrekking tot de omvang van het verwachte meerwerk en de daaraan verbonden kosten, en (ii) PGB PD schriftelijk uitdrukkelijk opdracht heeft gegeven aan Leverancier.
4. De schriftelijke offerte zoals bedoeld in het vorige lid bevat ook de eventuele gevolgen van het meerwerk voor diensten en systemen die verbonden zijn of gebruik maken van de Diensten en systemen die door Leverancier worden geleverd indien en voor zover Leverancier kennis heeft of redelijkerwijs kennis had kunnen hebben van het gebruik van deze diensten en systemen door PGB PD.
5. De voorwaarden van de Overeenkomst en deze algemene inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op het door Leverancier te verrichten meerwerk. De offerte inzake meerwerk mag geen nadere c.q. verzwarende voorwaarden inhouden.

Artikel 12. Acceptatieregeling

1. In het door Leverancier op te stellen testplan worden in overleg met PGB PD voor de oplevering, gedetailleerde afspraken gemaakt over de uit te voeren tests.
2. PGB PD zal testcriteria opstellen die door PGB PD gebruikt worden om de resultaten van de Diensten te testen. Leverancier zal beoordelen of deze criteria volledig en voldoende gedetailleerd zijn voor het uitvoeren van een acceptatietest.
3. Leverancier zal de resultaten van de Diensten voor oplevering zelf testen op onder meer programmafouten voordat de (deel)oplevering aan PGB PD ter test wordt aangeboden;
4. PGB PD zal de resultaten van de Diensten na oplevering onderwerpen aan een acceptatietest binnen de overeengekomen periode. Indien de resultaten van de Diensten niet worden geaccepteerd zal PGB PD zo snel als redelijkerwijs mogelijk een gedetailleerd testrapport overhandigen aan Leverancier. Leverancier zal de Gebreken zo snel als redelijkerwijs mogelijk herstellen waarna een nieuwe acceptatietest wordt uitgevoerd.
5. Indien de resultaten van de Diensten niet worden geaccepteerd na het uitvoeren van drie opeenvolgende acceptatietests ontstaat voor PGB PD een ontbindingsrecht, waarbij de rechten van Artikel 31 (*Opschorting, opzegging en ontbinding*) onverkort van toepassing blijven.
6. Indien PGB PD de acceptatietest van de resultaten van de Diensten niet binnen de overeengekomen periode kan afronden treden partijen in overleg om naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid nieuwe afspraken te maken.

7. Operationele ingebruikname van de resultaten van de Diensten door PGB PD houdt geen acceptatie van deze resultaten van de Diensten in.
8. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat na acceptatie de resultaten van de Diensten fouten en/of andere Gebreken bevat, garandeert Leverancier dat zij voor eigen rekening deze fouten en/of andere Gebreken herstelt.

Artikel 13. Service Level Agreements

1. In de SLA is opgenomen of een service level een resultaats- of een inspanningsverbintenis is. Wanneer een servicelevel een resultaatsverbintenis betreft laat dit onverlet dat Leverancier, ongeacht de hoogte van het service level, een inspanningsverbintenis heeft om 100% van het betreffende service level te halen. Overeengekomen beschikbaarheidspercentages en beschikbaarheidswindows laten onverlet dat Leverancier een inspanningsverbintenis heeft om de overeengekomen Diensten zoveel mogelijk 24*7*365 beschikbaar te houden.
2. In de SLA zijn service levels opgenomen. In het geval dat een service level niet gehaald wordt, of Leverancier niet (tijdig) of onvolledig aan haar rapportageverplichting heeft voldaan, zal Leverancier binnen een termijn van twee (2) weken onderzoeken wat daarvan de oorzaak is geweest en aan PGB PD een plan presenteren waarin wordt toegelicht op welke wijze Leverancier in de toekomst wel zal voldoen aan deze verplichtingen. Indien Leverancier haar acties uit het voormelde plan niet nakomt of het betreffende service level opnieuw niet gehaald wordt, geldt dit als toerekenbare tekortkoming. Leverancier zal, indien de oorzaak van het niet halen van een service level bij Leverancier ligt, de kosten dragen voor het doorvoeren van de besproken verbeteringen, en zal de redelijke input en verzoeken van PGB PD meenemen bij de uitvoering van verbeteringen.
3. De bepalingen van Artikel 31 (*Opschorting, opzegging en ontbinding*) zijn onverkort van toepassing.

Artikel 14. Exitregeling

1. Leverancier erkent dat het essentieel is voor PGB PD dat, in geval van een beëindiging van de Overeenkomst, de overgang van de Diensten naar een andere leverancier plaatsvindt: (i) zonder verstoring van de bedrijfsactiviteiten van PGB PD, (ii) zonder dat de naleving van de regelgevingsvereisten plaatsvindt en (iii) zonder dat afbreuk wordt gedaan aan de continuïteit en de kwaliteit van de Diensten.
2. Leverancier zal de Diensten beschikbaar blijven stellen aan PGB PD en zal de Diensten blijven verlenen in overeenstemming met de Overeenkomst tot de datum per wanneer de transitie naar een andere leverancier naar beoordeling van PGB PD succesvol is afgerond. Mocht de transitiefase langer duren dan door partijen is overeengekomen, dan zal Leverancier de Diensten en de werkzaamheden van het exit plan gedurende een nader door PGB PD te bepalen periode na het verstrijken van de overeengekomen datum tegen gelijkblijvende vergoedingen blijven verrichten.
3. Leverancier zal op eerste verzoek van PGB PD en binnen redelijke termijn zijn medewerking verlenen aan het opstellen van een alomvattend en gedetailleerd exit plan waarin ten minste de volgende onderdelen zijn uitgewerkt:
 - (a) een lijst van werkzaamheden met tijdschema's, afhankelijkheden en verantwoordelijkheden bevatten die PGB PD, Leverancier en de ontvangende partij zullen verrichten tijdens de transitiefase. Dit zal dusdanig gedetailleerd zijn dat iedere partij kan voldoen aan deze eisen en worden goedgekeurd door Leverancier;
 - (b) een mijlpaal plan voor voltooiing van de belangrijkste werkzaamheden;
 - (c) de door de opvolgende leverancier te verrichten werkzaamheden, indien van toepassing;
 - (d) een redelijke inschatting die Leverancier op dat moment zal maken van de verwachte inzet van het personeel van Leverancier en derde partijen die Leverancier nodig heeft om haar verplichtingen tijdens de transitiefase na te komen. Leverancier zal ook een inschatting verstrekken van de van toepassing zijnde kosten.
 - (e) een heldere omschrijving van de aanpak, de besturingsprocessen en controleprocessen, inclusief een omschrijving van de rollen en verantwoordelijkheden van alle betrokken partijen;
 - (f) afspraken over de overlegstructuren tussen de betrokken partijen;
 - (g) de documentatie van de operationele, ondersteunende en beveiligingsprocessen worden opgenomen, voor zover dit betrekking heeft op de Diensten. Leverancier zal de documentatie op orde houden zodat dit geschikt is om toe te voegen aan het exit plan;
 - (h) afspraken over een veilige en integrale overdracht van gegevens;
 - (i) overige redelijkerwijs relevante informatie voor de transitie.
4. Bij het opstellen van het exit plan wordt rekening gehouden met: (i) onvoorziene en aanhoudende onderbrekingen van de Diensten (b) ongeschikte of falende verlening van de Diensten en (c) onverwachte beëindiging van de Overeenkomst.

5. Het exit plan zal (i) alomvattend en gedocumenteerd zijn, rekening houdend met de complexiteit van de Diensten en de transitie, (ii) realistisch en haalbaar zijn, gebaseerd op plausibele scenario's en redelijke aannames en (iii) bevat een gepland implementatieschema dat verenigbaar is met de exit- en beëindigingsvoorwaarden van de Overeenkomst.
6. Op schriftelijk verzoek van PGB PD wordt het exit plan door Leverancier voldoende getest en regelmatig geëvalueerd met inachtneming van de omvang en het algehele risicoprofiel van PGB PD en de aard, schaal en complexiteit van de Diensten, activiteiten en verrichtingen van PGB PD. In geval van een einde van de Overeenkomst, ongeacht de grond daarvan, zal Leverancier binnen 30 kalenderdagen een bijgewerkte en definitieve versie van het exit plan ter goedkeuring aan PGB PD voorleggen.
7. Wanneer gedurende de uitvoering van het exit plan Diensten worden uitgevoerd zoals die ook werden geleverd gedurende de Overeenkomst, dan worden geen additionele kosten voor deze Diensten in rekening gebracht anders dan kosten welke in de periode voorafgaande aan het exit plan gebruikelijk waren.
8. Leverancier zal de aan de transitie bestede tijd in rekening brengen tegen het dan geldende en overeengekomen uurtarief. Indien de beëindiging het gevolg is van enige tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van Leverancier zijn haar eigen kosten voor het uitvoeren van het exit plan en de redelijke en gedocumenteerde kosten die PGB PD maakt tijdens de uitvoering van het exit plan voor rekening van Leverancier.
9. PGB PD kan naar eigen goeddunken door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Leverancier besluiten dat de transitie, met inbegrip van de uitvoering van het exit plan, geheel of gedeeltelijk niet vereist is, zonder aansprakelijk te worden voor enigerlei vergoedingen, kosten en uitgaven.
10. Leverancier zal PGB PD inlichten wanneer Leverancier verwacht niet in staat te zijn om de continuïteit en kwaliteit te leveren van de Diensten wegens invloeden van of vertragingen veroorzaakt door derden zoals bijvoorbeeld de opvolgende leverancier. Na ontvangst van een dergelijk bericht zal PGB PD:
 - (a) Leverancier betalen voor de inzet van aanvullende middelen die noodzakelijk zijn voor het verrichten van de acties in het exit plan. De tarieven die hiervoor worden gehanteerd voor extra inzet worden gebaseerd op de tarieven zoals op dat moment geldend of;
 - (b) Leverancier geheel/gedeeltelijk ontslaan van haar verplichtingen om de huidige Diensten te blijven uitvoeren conform de op dat moment dan geldende normen van de uitvoering;
 - (c) of via een combinatie van de hiervoor genoemde opties.

Artikel 15. Kwaliteit

1. Leverancier garandeert dat de resultaten van de verrichte werkzaamheden en de geleverde Diensten:
 - (a) beantwoorden aan de Overeenkomst en in overeenstemming worden geleverd met deze algemene inkoopvoorwaarden;
 - (b) van goede kwaliteit en vrij van Gebreken en defecten zijn;
 - (c) die eigenschappen, capaciteiten en dergelijke bezitten die partijen zijn overeengekomen en voor het overige alle eigenschappen bezitten die PGB PD hiervan in redelijkheid mag verwachten en die redelijkerwijs nodig zijn voor het behalen van het beoogde doel;
 - (d) geheel compleet en gebruiksklaar worden (op)geleverd;
 - (e) op vakkundige wijze en ononderbroken zullen worden uitgevoerd;
 - (f) voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke (veiligheids-)eisen en de overige van toepassing zijnde (internationale) overheidsvoorschriften;
 - (g) in geval van eigendomsoverdracht van de zaken, deze onbezwaard worden verkregen, in die zin dat Leverancier de zaken vrij van alle lasten en beperkingen (waaronder onder meer begrepen beperkte rechten, beslagen, eigendomsvoorbehoud, etc.) overdraagt aan PGB PD
2. Indien de resultaten van de verrichte werkzaamheden en geleverde Diensten binnen de garantietermijn zoals bedoeld in lid 4 van dit artikel niet blijken te voldoen aan het bepaalde in lid 1 van dit artikel en PGB PD een beroep doet op de overeengekomen garantie, zal Leverancier ter keuze van PGB PD kosteloos zorgdragen voor (i) het alsnog op de juiste wijze uitvoeren van de werkzaamheden of dienstverlening (ii) de geconstateerde Gebreken herstellen, of (iii) voor restitutie van of een reductie op de overeengekomen prijs of vergoeding, een en ander onverminderd het recht van PGB PD de Overeenkomst middels een schriftelijke verklaring aan Leverancier te ontbinden en/of het vorderen van een volledige schadevergoeding.
3. In spoedeisende gevallen en in gevallen dat uit een mededeling van Leverancier redelijkerwijs kan worden afgeleid dat deze zal tekortkomen in de nakoming van zijn garantieverplichtingen, heeft PGB PD het recht herstel of vervanging voor rekening van Leverancier zelf uit te voeren of door derden uit te laten voeren, zonder voorafgaande toestemming van Leverancier. Dit ontslaat Leverancier niet van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze algemene inkoopvoorwaarden.
4. Indien geen expliciete garantietermijn is overeengekomen, geldt een termijn van 18 maanden na acceptatie.
5. Een overeengekomen garantietermijn wordt verlengd met de duur van de tijd die gemoeid is met het herstel tijdens de garantietermijn.

Artikel 16. Aansprakelijkheid en verzekeringen

1. Leverancier is aansprakelijk voor Schade die PGB PD lijdt als gevolg van (i) een toerekenbare tekortkoming van Leverancier in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, de toepasselijke garantiebepalingen en deze algemene inkoopvoorwaarden, en (ii) het handelen of nalaten van Onderaannemers.
2. Indien en voor zover in dit artikel of de Overeenkomst aansprakelijkheidsbeperkingen worden opgenomen wordt geen aansprakelijkheid van Leverancier uitgesloten voor schade in de volgende categorieën (niet-limitatieve lijst van voorbeelden):
 - (a) de kosten van aanschaf, afname, installatie, testen, implementatie en exploitatie van alternatieve systemen en/of diensten die ter vervanging van of in aanvulling op de Diensten worden gebruikt, of van het operationeel houden van verouderde systemen of faciliteiten;
 - (b) de kosten van de aankoop van alternatieve diensten om gebreken in de Diensten te verhelpen;
 - (c) de kosten voor noodvoorzieningen en kosten ter voorkoming of beperking van redelijkerwijs voorzienbare directe schade;
 - (d) extra salariskosten van personeel of management van PGB PD;
 - (e) de kosten van het herstellen, reconstrueren, testen, auditen en valideren van verloren of beschadigde gegevens;
 - (f) verspilde kosten ter voorbereiding van het installeren, testen en implementeren van de Diensten;
 - (g) de kosten van de migratie naar vervangende diensten;
 - (h) de extra kosten voor het gebruik van dergelijke vervangende diensten;
 - (i) kosten gemaakt of opgelopen door PGB PD in de veronderstelling dat de Diensten geleverd zouden worden in overeenstemming met deze Overeenkomst, voor zover de uitgaven verspild zijn;
 - (j) boetes opgelegd aan PGB PD, of de kosten van onderzoek, corrigerende of compenserende actie vereist door een Toezichthouder, of van verdediging tegen een vordering van een Toezichthouder; en
 - (k) de redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 2 onderdeel b BW en de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 2 onderdeel c BW.
3. Leverancier vrijwaart PGB PD voor aanspraken van derden, die voortkomen uit of verband houden met de in het eerste lid bedoelde toerekenbare tekortkoming van Leverancier.
4. Leverancier is verplicht zich adequaat te verzekeren en verzekerd te houden voor de in dit artikel bedoelde aansprakelijkheid, alsmede voor Schade die Leverancier zelf al dan niet in de uitvoering van de Overeenkomst kan lijden, en zal PGB PD op haar eerste verzoek inzage verlenen in de verzekeringspolis en de bijbehorende premiebetalingsbewijzen.
5. Leverancier zal haar Onderaannemers verplichten om zich adequaat tegen aansprakelijkheid te verzekeren.
6. Leverancier cedeert hierbij bij voorbaat alle aanspraken terzake van uitkering(en) van verzekeringspenningen als bedoeld in dit artikel aan PGB PD, welke cessie PGB PD hierbij aanvaardt.
7. De door Leverancier verstrekte vrijwaringen in de Overeenkomst vallen niet onder de aansprakelijkheidsbeperkingen van dit artikel.
8. Ongedaanmakingsverbintenissen die ontstaan bij ontbinding van de Overeenkomst vallen niet onder de aansprakelijkheidsbeperkingen van dit artikel.
9. Van iedere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van Leverancier zijn de gevolgen daarvan voor rekening en risico van Leverancier.

Artikel 17. Overmacht

1. Bij overmacht aan de zijde van Leverancier of PGB PD, heeft PGB PD het recht de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring aan Leverancier geheel of gedeeltelijk te ontbinden of de nakoming van haar verplichtingen jegens Leverancier voor een redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Onder overmacht wordt verstaan: een tekortkoming die Leverancier niet kan worden toegerekend, omdat zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. De volgende gebeurtenissen vallen niet onder overmacht: (i) een niet-nakoming of late nakoming van een door Leverancier ingeschakelde derde, (ii) een staking of andere industriële actie van het personeel van Leverancier en (iii) een tekortkoming, zoals bijvoorbeeld een stroomstoring, die had kunnen worden voorkomen door het treffen van redelijke voorzorgsmaatregelen door Leverancier of had kunnen worden omzeild met redelijkerwijs beschikbare alternatieven.
3. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, evenals bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage en natuurverschijnselen.
4. Indien er sprake is van overmacht aan de zijde van Leverancier of een dergelijke situatie zich dreigt voor te doen, zal Leverancier PGB PD hiervan direct schriftelijk op de hoogte stellen onder vermelding van de

gevolgen die de overmacht (naar verwachting) heeft voor de overeengekomen prestaties. Leverancier zal op eigen kosten alle redelijkerwijs mogelijke en redelijkerwijs te treffen maatregelen nemen en beschikbare alternatieve middelen gebruiken om de resulterende tekortkoming in de nakoming zoveel mogelijk te voorkomen of in ieder geval de impact daarvan op de andere partij te verminderen.

Artikel 18. Vertrouwelijke informatie en geheimhouding

1. Partijen verplichten zich – ook na beëindiging van de Overeenkomst – tot geheimhouding van alle Informatie betreffende de (inhoud van de) Overeenkomst evenals tot geheimhouding van alle (overige) Informatie die de ene partij in het kader van het sluiten en uitvoeren van de Overeenkomst van of over de andere partij heeft verkregen en die door de ene partij is aangemerkt als vertrouwelijk dan wel waarvan de andere partij het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs had kunnen vermoeden (“Vertrouwelijke Informatie”). Partijen mogen deze Vertrouwelijke Informatie alleen aan derden of aan zijn werknemers verstrekken voor zover dit noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst. Het is PGB PD toegestaan de Vertrouwelijke Informatie te delen met haar enig aandeelhouder Stichting Pensioenfonds PGB en haar vertrouwde adviseurs.
2. Partijen zullen alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen om de Vertrouwelijke Informatie geheim te houden en garandeert dat zijn werknemers of andere personen die onder zijn verantwoordelijkheid bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken zijn zich eveneens aan deze geheimhoudingsplicht zullen houden.
3. Leverancier verbeurt aan PGB PD een onmiddellijk opeisbare boete van € 50.000,- voor elke overtreding van één van de bepalingen van dit artikel, onverminderd het recht van PGB PD om vergoeding van de werkelijk geleden Schade te vorderen.
4. De geheimhoudingsplicht als bedoeld in dit artikel geldt niet:
 - (a) indien een partij als gevolg van wet- en/of regelgeving of een bindende en niet voor beroep vatbare rechterlijke uitspraak gehouden is de Vertrouwelijke Informatie openbaar te maken en zich hierbij niet kan beroepen op een wettelijk of een door een rechter toegestaan verschoningsrecht; en
 - (b) voor Vertrouwelijke Informatie waarvan de ene partij met behulp van schriftelijk bewijs kan aantonen dat deze (i) voorafgaand aan openbaarmaking door de andere partij reeds algemeen bekend of beschikbaar was dan wel volledig in zijn bezit was zonder gebonden te zijn aan een geheimhoudingsplicht jegens de andere partij of een derde, (ii) zelfstandig door de ene partij is ontwikkeld zonder gebruik van door de andere partij verstrekte Informatie, (iii) verkregen is van een derde die op dat moment niet was gebonden aan een geheimhoudingsplicht jegens de andere partij.

Artikel 19. Bescherming, toegang, herstel en teruggave van (persoons)gegevens

1. Indien en voor zover Leverancier voor PGB PD persoonsgegevens verwerkt gelden de bepalingen van de bijgevoegde verwerkersovereenkomst. In een dergelijk geval zal Leverancier op eerste verzoek van PGB PD de relevante informatie voor de bijlagen van de verwerkersovereenkomst aanleveren.
2. Leverancier zal voldoen aan de geldende nationale en internationale wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming, databeveiliging en privacy, voor zover van toepassing op de uitvoering van de Overeenkomst door Leverancier, en stelt PGB PD in staat om de naleving daarvan te kunnen verifiëren.
3. Indien Leverancier in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt die zijn verkregen van PGB PD, zal Leverancier dergelijke persoonsgegevens uitsluitend verwerken voor het doel waarvoor hij deze heeft verkregen.
4. Leverancier verwerkt de persoonsgegevens in overeenstemming met nationale en internationale wet- en regelgeving en op behoorlijke en zorgvuldige wijze. Leverancier zal afdoende technische en organisatorische maatregelen treffen om de persoonsgegevens te allen tijde te beschermen tegen verlies, vernietiging of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen.
5. Leverancier zal ervoor zorgen dat derden die (na voorafgaande schriftelijke toestemming van PGB PD) op autorisatie van Leverancier toegang hebben tot de voor PGB PD verwerkte (persoons)gegevens, deze zullen verwerken onder dezelfde voorwaarden als die op Leverancier rusten uit hoofde van deze algemene inkoopvoorwaarden, de Overeenkomst en de wet. Schending van de wetgeving op het gebied van databeveiliging en privacy door derden die handelen op autorisatie van Leverancier geldt als toerekenbare tekortkoming van Leverancier jegens PGB PD.
6. De locaties (met name de regio's of landen) waar de, al dan niet uitbestede, Diensten moeten worden geleverd en waar gegevens moeten worden verwerkt, met inbegrip van de opslaglocatie, worden door Leverancier als bijlage aan de Overeenkomst toegevoegd (“**Servicelocaties**”). Leverancier zal PGB PD tijdig schriftelijk op de hoogte stellen indien Leverancier een Servicelocatie wenst te wijzigen, waarbij Leverancier voldoende informatie zal verstrekken om PGB PD in staat te stellen de risico's en impact op de Diensten,

gegevensverwerkings- en opslaglocaties te beoordelen (met inbegrip van enige impact op de overeengekomen dienstenniveaus en de beschikbaarheid, authenticiteit, integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevensverwerking). PGB PD heeft het recht om een wijziging van de Servicelocaties te weigeren als de wijziging een negatief effect heeft op de Diensten (met inbegrip van overeengekomen dienstenniveaus en ICT-beveiliging), de beschikbaarheid, authenticiteit, integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens en/of het vermogen van PGB PD om te voldoen aan Toepasselijke Regelgeving.

7. Wijzigingen in de Servicelocaties moeten schriftelijk door Leverancier aan PGB PD worden doorgegeven.
8. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal Leverancier geen van PGB PD afkomstige gegevens buiten de Europese Economische Ruimte verwerken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PGB PD. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden, maar kan aan redelijke voorwaarden worden verbonden.
9. Indien en zodra PGB PD daarom verzoekt, zal Leverancier binnen redelijke termijn een volledig afschrift verstrekken van alle gegevens van PGB PD zoals die op dat moment in het bezit, bewaring of beheer zijn van Leverancier in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, op de wijze zoals PGB PD redelijkerwijs verzoekt. Bij einde van de Overeenkomst om welke reden dan ook, verstrekt Leverancier aan PGB PD alle gegevens in een gemakkelijk toegankelijk formaat, op een wijze waarbij de authenticiteit, integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevens behouden blijven.
10. In geval van een inbreuk in verband met de persoonsgegevens (datalek) als bedoeld in de AVG zal Leverancier, conform de procedure van Artikel 34 (*Meldprocedure ICT-gerelateerde incidenten en datalekken*) (i) onverwijld en onvoorwaardelijk alle relevante informatie verschaffen, (ii) alle medewerking verlenen en (iii) alle door PGB PD gegeven instructies met betrekking tot het datalek opvolgen teneinde PGB PD in staat te stellen het datalek te onderzoeken, de benodigde maatregelen te nemen en passende vervolgstappen te nemen.
11. Leverancier vrijwaart PGB PD voor (de gevolgen van) overtreding door Leverancier van de in dit artikel verwoorde verplichtingen van Leverancier, waaronder voor hieruit voortvloeiende claims van betrokkenen van wie persoonsgegevens zijn verwerkt dan wel instanties die de privacyregelgeving handhaven.
12. Leverancier garandeert dat alle gegevens en bestanden van PGB PD die zij voor de uitvoering van de Overeenkomst heeft verkregen, gescheiden zijn van gegevens en bestanden betreffende de andere klanten van Leverancier en op logisch gescheiden wijze worden bewaard, waarbij privacyaspecten zijn gewaarborgd, en dat de verstrekking van die gescheiden informatie aan zijn verschillende klanten afdoende is gewaarborgd.
13. Het is Leverancier niet toegestaan om de van PGB PD verkregen gegevens, in welke vorm dan ook, te verwerken met, in te voeren in of beschikbaar te stellen aan enige vorm van kunstmatige intelligentie ('AI'), inclusief maar niet beperkt tot generatieve AI-systemen, machine learning-modellen of vergelijkbare technologieën, tenzij PGB PD voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven.

Artikel 20. Gedragscode

1. Het is Leverancier uitdrukkelijk verboden medewerkers van PGB PD op een andere wijze te beïnvloeden dan middels het geven van een juiste weergave van en een toelichting op de prijs/prestatieverhouding en prijs/kwaliteitsverhouding van de door Leverancier geoffreerde zaken, Diensten en/of te verrichten werkzaamheden.
2. Het is Leverancier niet toegestaan om medewerkers van PGB PD voordelen toe te kennen dan wel op verzoek van voornoemde medewerkers voordelen toe te kennen aan derden, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van PGB PD.
3. Leverancier zal zich onthouden van het doen van aanbiedingen, al dan niet via een gelieerde onderneming, tot indiensttreding dan wel enige andere overeenkomst van dienstverlening, aan medewerkers van PGB PD die bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn of waren betrokken. Deze verplichting geldt gedurende de periode dat de dienstverlening in het kader van de Overeenkomst wordt uitgevoerd en gedurende een periode van 12 maanden na het beëindigen van de desbetreffende dienstverlening.
4. Ingeval Leverancier de verboden zoals neergelegd in dit artikel overtreedt, is Leverancier per overtreding aan PGB PD een direct opeisbare boete van € 25.000,00 verschuldigd. Dit laat onverlet het recht van PGB PD op vergoeding van de volledige door PGB PD geleden schade, ingeval deze voornoemd boetebedrag overschrijdt.

Artikel 21. Door Leverancier ingezet personeel en/of Onderaannemers

1. Leverancier garandeert dat de door haar in te zetten werknemers of Onderaannemers goed opgeleid en vakbekwaam zijn, op de hoogte zijn van de inhoud van de opdracht en over voldoende ervaring en kwaliteiten beschikken om de door Leverancier te leveren Diensten naar beste inzicht, op zorgvuldige wijze en met de vereiste deskundigheid uit te voeren.
2. Leverancier garandeert dat de door haar in te zetten werknemers of Onderaannemers voldoende beschikbaar zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. Leverancier zal deze werknemers of Onderaannemers niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PGB PD gedurende de looptijd

- van de Overeenkomst vervangen behoudens langdurige ziekte en uitdiensttreding.
3. Voordat een opdracht aan Leverancier wordt verstrekt, heeft PGB PD recht op inspraak in het door Leverancier voor de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten personeel en/of Onderaannemers.
 4. Leverancier is verplicht om haar werknemers en Onderaannemers op de hoogte te brengen van geldende informatiebeveiligingsprocedures van PGB PD en de geldende wettelijke regelingen en normen. Op eerste verzoek van PGB PD zal Leverancier aantonen dat aan deze verplichting is voldaan.
 5. Leverancier zal voorafgaand aan de start van de opdracht meewerken aan een zogenoemde pre-employment screening van Leverancier en/of het door Leverancier ten behoeve van de Overeenkomst in te zetten personeel en/of Onderaannemers, uitgevoerd door een door PGB PD in te schakelen derde, waarbij eventuele kosten voor rekening van Leverancier zullen zijn.
 6. Indien PGB PD vragen en klachten heeft over door Leverancier ingezette werknemers en/of Onderaannemers, zal PGB PD deze onder vermelding van redenen aan Leverancier mededelen. Leverancier dient schriftelijk op de vragen dan wel klachten te reageren en de betreffende werknemer en/of derde op verzoek van PGB PD vervangen.
 7. PGB PD heeft het recht om door Leverancier ingezette werknemers en/of Onderaannemers zonder opgave van redenen de toegang tot haar panden te weigeren, indien zij dit wenselijk acht.
 8. De relatie tussen PGB PD en de door Leverancier ingezette medewerkers en/of Onderaannemers is niet beoogd een arbeidsrelatie met PGB PD te zijn.
 9. PGB PD is niet aansprakelijkheid voor Schade die is of wordt geleden door werknemers van Leverancier en/of Onderaannemers die zijn ingezet door Leverancier. Leverancier vrijwaart PGB PD van een eventuele schadevergoedingsplicht terzake, en zal elke door PGB PD betaalde schadevergoeding en met dergelijke claim(s) samenhangende kosten, waaronder onder meer, maar niet uitsluitend, advocaatkosten en griffiekosten, op eerste verzoek en onvoorwaardelijk vergoeden.

Artikel 22. Onderuitbesteding

1. Leverancier zal voor het sluiten van de Overeenkomst een lijst van derden aanleveren die zij inzet voor de uitvoering van de Overeenkomst ("**Onderaannemers**") met gedetailleerde vermelding van de diensten die door de betreffende derde worden uitgevoerd. Deze lijst wordt toegevoegd als bijlage aan de Overeenkomst.
2. Leverancier zal PGB PD tijdig schriftelijk op de hoogte te stellen als zij voornemens is Diensten uit te besteden of wijzigingen aan te brengen in de uitbestede diensten, waarbij Leverancier voldoende tijd zal geven om bezwaar te maken voordat de feitelijke wijziging in de uitbesteding van kracht wordt en voldoende informatie zal verstrekken om PGB PD in staat te stellen de voordelen en risico's te beoordelen die zich in verband daarmee kunnen voordoen. Wijzigingen doen geen materiële afbreuk aan de kwaliteit, prestaties, veiligheid of reikwijdte van de Diensten en het vermogen van PGB PD om te voldoen aan de Toepasselijke Regelgeving.
3. Leverancier blijft te allen tijde volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle uitbestede diensten en haar Onderaannemers.
4. Leverancier garandeert dat zij alle verplichtingen die zij heeft onder de Overeenkomst en Toepasselijke Regelgeving doorzet aan de Onderaannemers.
5. Leverancier garandeert dat PGB PD nakoming kan vorderen bij de Onderaannemers van verplichtingen van Leverancier als ware deze Onderaannemers partij bij de Overeenkomst.

Artikel 23. Onderuitbesteding kritieke of belangrijke functies

1. De bepalingen van dit artikel gelden onverkort indien de Diensten kritieke of belangrijke functies van PGB PD ondersteunen zoals bedoeld DORA.
2. Leverancier erkent dat PGB PD gehouden is om in het kader van DORA, in het bijzonder de technische reguleringsnormen met betrekking tot het uitbesteden van kritieke of belangrijke functies, onder meer een risicobeoordeling uit te voeren voordat zij een overeenkomst met een derde aanbieder van ICT-diensten sluit. Leverancier verplicht zich om PGB PD alle gevraagde informatie in dit kader onverwijld en zonder aanvullende kosten te verstrekken.
3. Leverancier zal alle risico's beoordelen, waaronder ICT-risico's, die samenhangen met de locatie van de Onderaannemers en hun respectieve moedermaatschappijen en Servicelocaties.
4. Leverancier is verplicht alle uitbestede diensten te monitoren zodat haar verplichtingen jegens PGB PD doorlopend worden vervuld. Daarnaast zal Leverancier de monitoring- en rapportageverplichtingen van de Onderaannemers jegens Leverancier en, indien relevant, jegens PGB PD, in zijn schriftelijke contractuele overeenkomsten met de Onderaannemers specificeren.
5. Leverancier waarborgt de continuïteit van de Diensten in de gehele keten van Onderaannemers indien een Onderaannemer zijn contractuele verplichtingen niet nakomt.
6. Leverancier zal ervoor zorgen dat haar Onderaannemers te allen tijde de Toepasselijke Regelgeving en de relevante verplichtingen van Leverancier naleven, onder meer door ervoor te zorgen dat: (i)

Onderaannemers ten minste dezelfde audit-, informatie- en toegangsrechten verlenen aan PGB PD en de Toezichthouder als Leverancier, en (ii) dat Onderaannemers zich aan vergelijkbare verplichtingen als Leverancier houden met betrekking tot (a) e beschikbaarheid, authenticiteit, integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens, (b) toegang, herstel en teruggave van gegevens van PGB PD, (c) ICT-beveiliging, waarvan elk geldig, wettelijk bindend en direct afdwingbaar is door PGB PD.

7. Leverancier zal en Leverancier zal ervoor zorgen dat PGB PD en de Toezichthouder dat kunnen, te allen tijde de uitbestede diensten effectief monitoren om ervoor te zorgen dat de contractuele verplichtingen van Leverancier met PGB PD voortdurend worden nagekomen.
8. Leverancier zal geen Diensten uitbesteden indien dit een negatief effect heeft op het vermogen van PGB PD om te voldoen aan Toepasselijke Regelgeving, de algehele ICT-beveiliging of het ICT-risico van de Diensten.
9. In aanvulling op het tweede lid van Artikel 22 (*Onderuitbesteding*) geldt dat in geval van nieuwe of gewijzigde onderuitbestedingen Leverancier PGB PD vooraf tevens zal informeren over de locatie van de Onderaannemers of hun moedermaatschappijen, het aantal Onderaannemers, de aard van de gegevens die met de Onderaannemers worden gedeeld, de Servicelocaties, de overdraagbaarheid van de Diensten aan derden of aan PGB PD (onder meer als gevolg van technologische bijzonderheden), de potentiële impact van onderbrekingen op de continuïteit en beschikbaarheid van de Diensten, de moeilijkheid om de Diensten opnieuw te integreren en concentratierisico's.
10. Leverancier zal, en Leverancier zal ervoor zorgen dat haar Onderaannemers, een geldige Legal Entity Identifier (LEI) verkrijgen en handhaven. Leverancier zal op eerste schriftelijk verzoek van PGB PD een overzicht verstrekken van de Legal Entity Identifiers van hemzelf en haar Onderaannemers die kritieke of belangrijke functies van PGB PD ondersteunen.
11. Leverancier zorgt ervoor dat haar overeenkomsten met haar Onderaannemers de vereisten inzake bedrijfsnoodplannen in artikel 30 lid 3 onder c DORA bevatten, en de service levels bepalen waaraan haar Onderaannemers met betrekking tot deze plannen moeten voldoen.
12. Leverancier zorgt ervoor dat haar overeenkomsten met haar Onderaannemers de ICT-beveiligingsnormen en andere aanvullende beveiligingseisen (waar toepasselijk) specificeren waar de Onderaannemers in overeenstemming met artikel 30 lid 3 onder c DORA aan moeten voldoen.
13. Leverancier zal PGB PD ruim vooraf in kennis stellen van materiële veranderingen in haar uitbestedingsregelingen en/of overeenkomsten met Onderaannemers, zodat PGB PD binnen een redelijke termijn een beoordeling kan maken van (i) de impact op de risico's waaraan zij is blootgesteld of kan worden blootgesteld en (ii) de vraag of die materiële veranderingen van invloed kunnen zijn op het vermogen van de Leverancier om zijn contractuele verplichtingen jegens PGB PD na te komen. Wanneer PGB PD van oordeel is dat de materiële veranderingen de risicotolerantie van PGB PD te boven gaan zal zij bewaar maken en de benodigde aanpassingen aan Leverancier kenbaar maken. De Leverancier implementeert deze materiële veranderingen pas nadat PGB PD deze heeft goedgekeurd of na het verstrijken van een redelijke termijn geen bezwaar heeft gemaakt.
14. Leverancier zal veranderingen met betrekking tot de Overeenkomst die noodzakelijk zijn om te voldoen aan de Toepasselijke Regelgeving tijdig en zo spoedig mogelijk implementeren. PGB PD documenteert het voor implementatie geplande tijdschema.

Artikel 24. Uitvoering diensten en werkzaamheden ten kantore van PGB PD

1. De Diensten kunnen geheel of gedeeltelijk ten kantore van PGB PD uitgevoerd worden. Indien daar sprake van is gelden onverkort de bepalingen van dit artikel.
2. Alvorens te beginnen met de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden of dienstverlening dient Leverancier zich op de hoogte te stellen van de feiten en omstandigheden met betrekking tot de locatie waar deze dienen te worden uitgevoerd.
3. PGB PD draagt er zorg voor dat de door Leverancier ingeschakelde werknemers de voor de uitvoering van de Diensten noodzakelijke toegang tot het kantoor van PGB PD verkrijgen en stelt hen voor zover relevant de daartoe noodzakelijke toegangsmiddelen ter beschikking. De toegangsmiddelen alsmede andere door PGB PD aan Leverancier verstrekte zaken zullen na afronding van de werkzaamheden of dienstverlening onmiddellijk aan PGB PD worden geretourneerd.
4. Leverancier dient zich ervan te vergewissen dat de Overeenkomst aldaar op de overeengekomen wijze kan worden uitgevoerd, bij gebreke waarvan Leverancier, in overleg met PGB PD, zorg zal dragen voor zodanige omstandigheden dat dit wel mogelijk wordt. De kosten hiervan alsmede de eventuele schade die PGB PD lijdt in verband met hierdoor ontstane vertragingen zijn voor rekening van Leverancier. Leverancier vrijwaart PGB PD bovendien voor aanspraken van derden die hieruit voortvloeien.
5. Leverancier alsmede het door hem in te zetten personeel dient zich voor aanvang van de werkzaamheden op de hoogte te stellen van de op de locatie geldende voorschriften, reglementen en huisregels alsmede inzake de voor de locatie geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, hygiëne en milieu. PGB PD zal Leverancier hierover informeren.
6. Indien uit de in het vorige lid vermelde voorschriften, reglementen, huisregels en wet- en regelgeving een

verplichting tot het dragen of gebruiken van specifieke beschermingsmiddelen voor het personeel voortvloeit, dient Leverancier hiervoor zelf zorg te dragen en zijn de kosten voor de eventuele aanschaf van deze specifieke beschermingsmiddelen voor rekening van Leverancier.

7. Leverancier draagt er zorg voor dat de werkzaamheden of dienstverlening op zodanige wijze worden uitgevoerd dat deze geen belemmering vormen voor de bedrijfsuitoefening van PGB PD of derden op de locatie waar deze zullen worden uitgevoerd.
8. Gedurende de gehele uitvoering van de Overeenkomst dient Leverancier er voor te zorgen dat een gemachtigde van Leverancier bereikbaar is voor eventueel overleg.
9. PGB PD is gerechtigd tot inspectie en keuring van de door Leverancier bij de uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken materialen, gereedschappen, voertuigen, werktuigen en overige hulpmiddelen.
10. Leverancier mag niet meer materialen, gereedschappen, voertuigen, werktuigen, hulpmiddelen etc. op de locatie opslaan dan naar het oordeel van PGB PD nodig is voor de onmiddellijke uitvoering van de Overeenkomst. Opslag is te allen tijde voor risico van Leverancier.
11. Leverancier is verantwoordelijk voor de afvoer van afval- en emballagemateriaal voor eigen rekening en risico vanaf de werklocatie of de locatie waar de Diensten worden geleverd.

Artikel 25. Verplichtingen in het kader van de ketenaansprakelijkheid

1. Leverancier moet zijn wettelijke verplichtingen tot afdracht van premies sociale verzekeringen en loonbelasting nakomen, voor zover deze direct of indirect verband houden met de Overeenkomst.
2. Op verzoek van PGB PD toont Leverancier een verklaring inzake zijn betalingsgedrag met betrekking tot de afdracht van genoemde premies en loonbelasting.
3. Leverancier is verantwoordelijk voor de nakoming van zijn verplichtingen die voortvloeien uit de belasting- en sociale verzekeringswetgeving en vrijwaart PGB PD voor alle aanspraken van de met de uitvoering van belastingwetgeving en/of sociale verzekeringswetgeving belaste instanties ter zake van deze belastingen en/of premies (waaronder mede begrepen eventuele naheffingen, boetes en rente) die betrekking hebben op Leverancier zelf en de door hem ingeschakelde werknemers of andere arbeidskrachten (zoals ZZP-ers).
4. Voor zover Leverancier voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruik maakt van Onderaannemers, garandeert Leverancier dat deze derde ingeschreven is in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en te allen tijde als opdrachtnemer in de zin van artikel 7:400 BW kwalificeert en in geen geval als werknemer in de zin van artikel 7:610 BW of daarmee gelijkgestelde.

Artikel 26. Wetten en voorschriften

1. Leverancier en haar Onderaannemers zullen ervoor zorgdragen dat de Diensten en haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst worden uitgevoerd in overeenstemming met Toepasselijke Regelgeving.
2. Leverancier erkent dat PGB PD opereert in een zakelijke en gereuleerde omgeving die wordt gekenmerkt door constante verandering als gevolg van veranderende regelgeving en veranderende zakelijke behoeften, en dat deze veranderingen direct van invloed kunnen zijn op de levering van de Diensten. Op verzoek van PGB PD zal Leverancier de Diensten op zodanige wijze leveren dat wordt voldaan aan de op dat moment Toepasselijke Regelgeving, of in voorkomende gevallen wordt voldaan aan instructies van Toezichthouders.
3. Partijen zullen op handen zijnde relevante wijzigingen in Toepasselijke Regelgeving, welke mogelijk impact hebben op de Diensten, tijdig met elkaar bespreken. PGB PD zal Leverancier zo spoedig mogelijk informeren omtrent een relevante wijziging in Toepasselijke Regelgeving op PGB PD.
4. Indien de op (een van) partijen van toepassing zijnde Toepasselijke Regelgeving een wijziging van de Overeenkomst vereist, zullen partijen in overleg treden om de Overeenkomst, rekening houdend met elkaars redelijke belangen, in lijn daarmee aanpassen.
5. In geval van aanvulling respectievelijk wijziging van de Diensten op grond van een wijziging in de Toepasselijke Regelgeving zijn de kosten van deze aanvulling respectievelijk wijziging voor rekening van PGB PD en worden deze bepaald in overeenstemming met de procedure van Artikel 11 (*Meerwerk*) mits Leverancier kan aantonen aan PGB PD dat zij die kosten daadwerkelijk moet maken.
6. Als het gaat om aanpassingen die nodig zijn vanwege wijzigingen in Toepasselijke Regelgeving waaraan overige klanten van Leverancier eveneens moeten voldoen zal in dergelijke gevallen de hoogte van mogelijke aanvullende vergoedingen zoals bedoeld in het vorige lid rekening worden gehouden met het feit dat Leverancier deze aanpassingen voor meerdere klanten doorvoert.
7. Leverancier vrijwaart PGB PD voor alle Schade die zij mocht lijden als gevolg van niet-naleving van genoemde wet- en regelgeving door Leverancier en iedere aansprakelijkheid ten opzichte van derden zoals bedoeld in Artikel 30 lid 5 (Intellectuele Eigendomsrechten).

Artikel 27. Audit door PGB PD

1. Leverancier verleent PGB PD of een door haar ingeschakelde derde onbeperkte rechten van toegang, inspectie en audit, waaronder het recht om ter plaatse kopieën te maken van relevante documentatie. PGB PD zal Leverancier indien mogelijk zo spoedig mogelijk informeren over haar voornemen tot het laten uitvoeren van een audit. Het tijdstip, de locatie, de scope, alsmede de wijze waarop de audits worden uitgevoerd zullen zoveel als redelijkerwijs mogelijk met Leverancier worden afgestemd. De audit zal zodanig worden uitgevoerd dat de bedrijfsvoering van Leverancier zo min mogelijk zal worden gehinderd. Leverancier zal alle redelijke medewerking verlenen aan PGB PD bij het uitvoeren van audits met betrekking tot onder meer:
 - (a) de verrichte Diensten in het algemeen en het daarbij verwerken van vertrouwelijke informatie, in het bijzonder persoonsgegevens;
 - (b) de juistheid van facturen;
 - (c) de nakoming door Leverancier en haar Onderaannemers van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst;
 - (d) de nakoming door Leverancier of haar Onderaannemers van de Toepasselijke Regelgeving;
 - (e) beveiligingsaspecten van de Diensten (met inbegrip van dreigingsgestuurde penetratietests); en
 - (f) aspecten welke PGB PD dient te verifiëren om aan haar verplichtingen uit hoofde van Toepasselijke Regelgeving te kunnen voldoen.
 (hierna samen: het "**Onderwerp van de audit**").
2. Leverancier zal erop toezien dat de auditors van PGB PD worden voorzien van alle benodigde informatie, documenten, toegang en faciliteiten voor hun audit, en dat alle aan hen verstrekte informatie te allen tijde juist en volledig is.
3. Leverancier garandeert dat de gegevens van PGB PD niet toegankelijk zijn indien een andere klant van Leverancier gebruik maakt van haar auditrechten.
4. Indien een auditor schendingen rapporteert ten aanzien van het Onderwerp van de audit, zal Leverancier binnen tien werkdagen na de datum van het rapport, of binnen een termijn als in redelijkheid door de auditor bepaald, een verbeterplan aan PGB PD aanleveren. Na goedkeuring van het plan door PGB PD, zal Leverancier binnen een door partijen in redelijkheid te bepalen termijn de schendingen herstellen, onverminderd eventuele overige rechten van PGB PD terzake een tekortkoming van Leverancier.
5. Leverancier is gerechtigd te verlangen dat de auditor een geheimhoudingsverklaring tekent, welke niet strenger zal zijn dan de voorwaarden voor geheimhouding die zijn neergelegd in de Overeenkomst.
6. De kosten van de auditor zullen door PGB PD worden gedragen, tenzij de audit een schending door Leverancier of haar Onderaannemers van haar materiële verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst heeft aangetoond, in welk geval de bedoelde kosten voor rekening van Leverancier komen. Leverancier draagt te allen tijde diens eigen kosten in verband met de uitvoering van een audit.
7. De verplichtingen van dit artikel en Artikel 28 (*Verzoeken van toezichthouders*) gelden ook voor alle Onderaannemers. Leverancier garandeert dat iedere Onderaannemer zal instemmen met de verplichtingen die voortvloeien uit dit artikel en vrijwaart PGB PD voor elke Schade die mogelijk hieruit voortvloeit bij niet-nakoming van een of meerdere verplichtingen die voortvloeien uit dit artikel en Artikel 28 (*Verzoeken van toezichthouders*). Daarnaast gelden de verplichtingen van dit artikel en Artikel 28 (*Verzoeken van toezichthouders*) ook in geval van gebundelde audits en ICT-tests die worden georganiseerd samen met andere financiële entiteiten of ondernemingen die gebruikmaken van ICT-diensten van dezelfde Leverancier.

Artikel 28. Verzoeken van Toezichthouders

1. Leverancier verleent, zonder nadere voorwaarden te stellen, onbeperkte rechten van toegang, inspectie en audit aan de Toezichthouders (met inbegrip van de lead overseer), waaronder het recht om ter plaatse kopieën te maken van relevante documentatie, waarbij de doeltreffende uitoefening van dit recht op geen enkele wijze zal worden belemmerd of beperkt door andere contractuele overeenkomsten of ander uitvoeringsbeleid. Leverancier draagt te allen tijde diens eigen kosten in verband met de uitvoering van een audit.
2. Indien een Toezichthouder schendingen vaststelt of aanbevelingen doet ten aanzien van de nakoming door Leverancier van haar verplichting om de Diensten in overeenstemming met Toepasselijk Wetgeving uit te voeren, zal Leverancier deze schending zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen de door de Toezichthouder gestelde termijn herstellen, of de aanbeveling zo spoedig mogelijk opvolgen. De kosten voor zulk herstel of opvolging zijn voor rekening van Leverancier, onverminderd eventuele overige rechten van PGB PD terzake van een tekortkoming van Leverancier.
3. Voor zover toegestaan op grond van de Toepasselijke Regelgeving zal Leverancier PGB PD informeren voordat zij voldoet aan een verzoek van een Toezichthouder en PGB PD kopieën verstrekken van de informatie die door Leverancier of haar Onderaannemers aan de Toezichthouder zijn verstrekt in verband met een dergelijk verzoek als bedoeld in dit artikel.
4. Indien vereist door een Toezichthouder, heeft PGB PD het recht om het gebruik of de inzet van de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten en/of relevante contractuele afspraken met Leverancier geheel of

- gedeeltelijk te ontbinden.
5. Voor alle duidelijkheid: de rechten van toegang, inspectie en audit door de bevoegde autoriteiten, met inbegrip van de lead overseer, zijn onbeperkt en absoluut. De daadwerkelijke uitoefening van deze rechten door de bevoegde autoriteiten zal op geen enkele wijze worden belemmerd of beperkt.

Artikel 29. Facturering en betaling

1. Leverancier stelt PGB PD uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de zaken of uitvoering van de Diensten of werkzaamheden in het bezit van de factuur met betrekking tot de geleverde zaken of Diensten. Leverancier stuurt facturen naar invoices@pgbpensioendiensten.nl.
2. Tenzij partijen schriftelijk een andere betaaltermijn zijn overeengekomen, zal PGB PD uiterlijk binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de factuur die voldoet aan de daaraan gestelde eisen van Leverancier betalen.
3. Indien levering van de zaken of Diensten of het verrichten van de werkzaamheden na ontvangst van de factuur plaatsvindt, zal PGB PD uiterlijk binnen 45 kalenderdagen na uitvoering van de Diensten of werkzaamheden betalen. Betaling houdt geen afstand van recht in of acceptatie van de geleverde Diensten of werkzaamheden.
4. Tenzij anders overeengekomen, zal Leverancier periodieke vergoedingen zoals licentie-, hosting- en beheercontractvergoedingen per kwartaal vooruit factureren. Overige Diensten en werkzaamheden worden per maand achteraf gefactureerd.
5. PGB PD is slechts gehouden tot betaling over te gaan na aanvaarding van de Diensten of het resultaat van de verrichte werkzaamheden en na ontvangst van een duidelijke en gespecificeerde factuur van Leverancier. Indien de factuur niet voldoet aan de vereisten zoals omschreven in lid 9 van dit artikel, heeft PGB PD het recht de factuur te weigeren en de betaling op te schorten.
6. In het geval dat PGB PD een factuur geheel of gedeeltelijk betwist, volgen partijen de volgende procedure:
 - (a) binnen twintig (20) werkdagen na ontvangst van de factuur zal PGB PD Leverancier schriftelijk informeren dat zij de factuur geheel of gedeeltelijk betwist, onder opgave van de redenen van de betwisting;
 - (b) PGB PD mag de betaling van de betwiste onderdelen van de factuur opschorten, doch enkel gedurende de periode dat deze worden besproken in overeenstemming met de procedure die is neergelegd in dit artikel;
 - (c) PGB PD en Leverancier zullen ernaar streven om de betwisting van de factuur of de betwiste onderdelen daarvan zo spoedig mogelijk op te lossen;
 - (d) in het geval dat de uitkomst van de procedure van het vorige lid is dat PGB PD de factuur of de betwiste onderdelen daarvan ten onrechte heeft betwist, zal PGB PD de opgeschorte vergoedingen binnen tien (10) werkdagen na het oplossen van het geschil voldoen; en
 - (e) in het geval dat de uitkomst van de procedure van dit artikel is dat PGB PD de factuur of de betwiste onderdelen daarvan geheel of gedeeltelijk terecht heeft betwist, zal Leverancier de verzonden factuur voor het terecht betwiste deel daarvan binnen tien (10) werkdagen crediteren.
7. Als PGB PD slechts een gedeelte van een factuur betwist, dan is zij alleen gerechtigd om de betaling van de betwiste onderdelen van de factuur op te schorten in overeenstemming met lid 5(b) van dit artikel, en zal zij overgaan tot een gedeeltelijke voldoening van de onbetwiste bedragen van de betreffende factuur.
8. De betaaltermijn geldt niet als een fatale termijn. Indien PGB PD niet binnen deze termijn heeft betaald, moet zij derhalve schriftelijk in gebreke worden gesteld, waarbij aan haar nog een redelijke termijn wordt gegund om haar betalingsverplichting na te komen.
9. Indien Leverancier enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst of deze algemene inkoopvoorwaarden niet (volledig) nakomt, is PGB PD gerechtigd de betalingsverplichting aan Leverancier op te schorten.
10. De factuur moet in ieder geval de volgende gegevens bevatten:
 1. een omschrijving van de Diensten of de verrichte werkzaamheden en de geleverde aantallen of hoeveelheden;
 2. de datum van levering of uitvoering;
 3. het contractnummer;
 4. de vooraf door PGB PD gecommuniceerde kostenplaats;
 5. een eventueel door PGB PD verstrekte projectnaam of -nummer;
 6. het btw-nummer.
11. Bij nacalculatie als bedoeld in lid 1 van Artikel 4 kan alleen de tijd worden gefactureerd, die daadwerkelijk is besteed aan vooraf geaccordeerde werkzaamheden en die is verantwoord in de door PGB PD schriftelijk geaccordeerde urenoverzichten. Door Leverancier bestede extra tijd door fouten gemaakt door Leverancier of het anderszins niet naleven van de Overeenkomst door Leverancier kan niet in rekening worden gebracht. Reistijd wordt niet gefactureerd. Tevens zal Leverancier specificaties van door hem op grond van de Overeenkomst gemaakte kosten overleggen, alsmede Documenten waarmee de facturen inhoudelijk worden onderbouwd.
12. Betalingen van PGB PD betreffen altijd de daarbij vermelde specifieke factuur en mogen door Leverancier niet zonder voorafgaande instemming van PGB PD worden toegeschreven aan eventuele andere vorderingen die

- Leverancier op PGB PD heeft. Leverancier is niet bevoegd tot verrekening.
13. PGB PD heeft te allen tijde het recht over te gaan tot verrekening van het factuurbedrag met vorderingen die PGB PD nog op Leverancier heeft of binnen de factuurtermijn op Leverancier zal verkrijgen, uit welke hoofde dan ook.

Artikel 30. Intellectuele eigendomsrechten

1. PGB PD is en blijft rechthebbende van alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op, voortkomen uit, verband houden met of behoren tot de werken, merken, domeinnamen, handelsnamen en al het overige dat voor intellectuele eigendomsrechtelijke bescherming vatbaar is, waaronder onder meer begrepen, maar niet uitsluitend beperkt tot: door Leverancier gebruikte zaken of werken van PGB PD, alsook, door PGB PD - al dan niet ten behoeve van het aanbod of de offerte - aan Leverancier verstrekte Documenten. Deze Documenten, waaronder uitdrukkelijk verstaan alle (persoons)gegevens, blijven bovendien eigendom van PGB PD en dienen op haar eerste verzoek op kosten van Leverancier aan PGB PD te worden geretourneerd. Eventuele kopieën dienen door Leverancier op haar eerste verzoek te worden vernietigd.
2. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, verkrijgt PGB PD alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de in opdracht van PGB PD ontwikkelde werken, software, Diensten, (op)geleverde Documenten en zaken en kan PGB PD zonder beperkingen gebruik maken van de werken, software (inclusief software in ontwikkeling), Documenten en zaken. Leverancier draagt, voor zover nodig, bij voorbaat onvoorwaardelijk en om niet die (aanvragen tot en aanspraken op toekomstige) intellectuele eigendomsrechten over aan PGB PD, welke overdracht PGB PD reeds nu voor alsdan aanvaardt. Indien voor de overdracht of registratie van de (aanvragen tot en aanspraken op toekomstige) intellectuele eigendomsrechten een formele handeling noodzakelijk is, zegt Leverancier reeds nu voor alsdan zijn onvoorwaardelijke medewerking daaraan toe, respectievelijk geeft nu reeds voor alsdan onherroepelijk volmacht aan PGB PD die overdracht dan wel registratie te doen bewerkstelligen.
3. Leverancier zal – voor zover nodig – afstand doen van haar persoonlijkheidsrechten in verband met deze intellectuele eigendomsrechten zoals bedoeld in dit artikel, één en ander voor zover wettelijk mogelijk.
4. Leverancier mag gegevens, waaronder Documenten, die door PGB PD aan Leverancier zijn verstrekt niet anders gebruiken dan voor het doel waarvoor PGB PD deze aan Leverancier heeft verstrekt. Het is Leverancier niet toegestaan deze gegevens aan derden te verstrekken, derden hierin inzage te verlenen of deze gegevens te vermenigvuldigen zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van PGB PD. Leverancier zal deze gegevens op eerste verzoek van PGB PD retourneren en/of vernietigen.
5. Leverancier garandeert bovendien dat alle door hem aan PGB PD verstrekte Documenten, software en Diensten geen inbreuk maken op het auteursrecht of enig ander (intellectueel) eigendomsrecht van derden. Leverancier is aansprakelijk voor elke Schade die PGB PD door dergelijke inbreuken lijdt en vrijwaart PGB PD onmiddellijk voor aanspraken van derden terzake en de kosten die hieruit voortkomen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot advocatenkosten voor verweer en kosten voor ongedaanmaking. Indien enig deel van de software, de Documenten en/of Diensten beweerdelijk of geacht wordt een inbreuk te vormen op auteursrecht of ander intellectueel eigendomsrecht van een derde (het "Inbreukmakende Deel"), dan kan PGB PD Leverancier, onverminderd diens overige rechten, houden tot een van de navolgende remedies:
 1. voor PGB PD het recht te verwerven om het Inbreukmakende Deel te blijven gebruiken;
 2. het Inbreukmakende Deel zodanig te wijzigen dat het geen inbreuk maakt, zonder wezenlijk afbreuk te doen aan de algemene functionaliteit, prestaties of compatibiliteit van de Diensten of te leveren prestaties met de activiteiten van de PGB PD; of
 3. het Inbreukmakende Deel te vervangen door andere Diensten die een gelijkwaardige functionaliteit, prestatie en compatibiliteit hebben.
6. Alle aan PGB PD toebehorende merken, handelsnamen, domeinnamen, alsook door PGB PD gebruikte logo's en huisstijlen zijn eigendom van PGB PD en mogen niet gebruikt, openbaar gemaakt en/of verveelvoudigd worden zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van PGB PD.
7. Indien en voor zover tussen partijen wordt overeengekomen dat de intellectuele eigendomsrechten door Leverancier niet (geheel of gedeeltelijk) aan PGB PD worden overgedragen verklaart Leverancier zich bereid om bij het sluiten van de Overeenkomst of binnen een redelijke periode daarna aanvullende afspraken met PGB PD te maken teneinde de nadelige gevolgen van een onderbreking of beëindiging van de bedrijfsvoering van Leverancier als gevolg van een calamiteit (waaronder begrepen een faillissement van Leverancier) te mitigeren. Deze afspraken kunnen onder meer betrekking hebben op het afsluiten van een (SaaS-)escrowregeling of het anderszins met een derde partij sluiten van een (tri-partite) overeenkomst die ertoe strekt dat de betreffende derde partij (voortdurend) over alle benodigde gegevens komt te beschikken om in voorkomend geval de continuïteit van de terbeschikkingstelling van de Software aan PGB PD te kunnen verzekeren.

Artikel 31. Opschorting, opzegging en ontbinding

1. PGB PD heeft te allen tijde het recht de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten

dan wel de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door een schriftelijke verklaring aan Leverancier met onmiddellijke ingang te ontbinden of op te zeggen (zonder gehouden te zijn tot betaling van enige vorm van schadevergoeding) in het geval:

- (a) Leverancier in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan, en/of;
 - (b) Leverancier (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, en/of;
 - (c) Leverancier is toegelaten tot de wettelijke schuldsanering natuurlijke personen of een aanvraag daartoe heeft gedaan, en/of;
 - (d) Leverancier onder curatele of onder bewind wordt gesteld, en/of;
 - (e) Leverancier door executoriale beslaglegging wordt getroffen, en/of;
 - (f) Leverancier anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest, en/of;
 - (g) de bedrijfsactiviteiten van Leverancier geheel of gedeeltelijk worden overgenomen door een derde partij dan wel de controle over de Leverancier direct of indirect wijzigt, en/of;
 - (h) Leverancier Diensten uitbesteedt en/of uitbestede Diensten wijzigt in strijd met de overeengekomen uitbestedingsvoorwaarden (waaronder Artikel 22 (*Onderuitbesteding*) en Artikel 23 (*Onderuitbesteding kritieke of belangrijke functies*) en de uitbestede Diensten niet voldoen aan de met PGB PD overeengekomen dienstenniveaus, en/of;
 - (i) een wijziging in de Toepasselijke Regelgeving wordt aangenomen en/of indien sprake is van aanwijzingen en/of maatregelen van Toezichthouders, als gevolg waarvan het verlenen of ontvangen van (een deel) van de Diensten of de Overeenkomst in strijd zal komen met de Toepasselijke Regelgeving of er sprake is van een onvoorziene omstandigheid als bedoeld in artikel 6:258 BW waardoor het ontvangen van de Diensten niet langer rendabel voor PGB PD zal zijn, en/of;
 - (j) derden PGB PD terzake van schending van (intellectuele eigendoms)rechten aansprakelijk stellen en zich het bepaalde in Artikel 30 lid 4 voordoet, en/of;
 - (k) Leverancier in strijd heeft gehandeld met Toepasselijke Regelgeving en/of de voorwaarden van de Overeenkomst, en/of;
 - (l) in zijn algemeen beheer van het ICT-risico klaarblijkelijke zwakheden bevat waardoor de veiligheid en integriteit van vertrouwelijke, persoonlijke of anderszins gevoelige gegevens of niet-persoonsgebonden informatie niet wordt gewaarborgd, en/of;
 - (m) een Toezichthouder ten gevolge van de Overeenkomst niet langer doeltreffend toezicht op PGB PD kan houden, en/of;
 - (n) een Toezichthouder wijzigingen in de Overeenkomst vereist die redelijkerwijs niet aanvaardbaar zijn voor PGB PD, en/of;
 - (o) indien uit een audit of andere monitoringsactiviteiten blijkt dat er omstandigheden zijn die ertoe kunnen leiden dat de uitvoering van Diensten negatief wordt beïnvloed, met inbegrip van materiele wijzigingen in omstandigheden die van invloed zijn op de Overeenkomst en/of het vermogen van Leverancier om de Overeenkomst na te leven;
 - (p) indien PGB PD bezwaar heeft gemaakt zoals bedoeld in Artikel 23.12 (*Onderuitbesteding kritieke of belangrijke functies*) en Leverancier niettemin deze veranderingen heeft geïmplementeerd.
2. De in lid 1 opgenomen ontbindingsgronden laten het recht van PGB PD om de overeenkomst te ontbinden op grond van de wet onverlet.
 3. Alle vorderingen die PGB PD in geval van opschorting of ontbinding als bedoeld in het vorige lid van dit artikel mocht hebben of verkrijgen, zijn onmiddellijk en volledig opeisbaar.
 4. Partijen erkennen dat, indien en voor zover de Overeenkomst door ontbinding zou eindigen, de aard van de prestatie van Leverancier zoals bedoeld in artikel 6:272 lid 1 BW uitsluit dat zij ongedaan wordt gemaakt en dat de vergoeding zoals bedoeld in artikel 6:272 lid 2 BW op nihil wordt bepaald.
 5. Leverancier is onder geen enkele omstandigheid gerechtigd om de levering van de op te schorten of te beëindigen of hiermee te dreigen in enig conflict.

Artikel 32. Step-in

1. PGB PD mag haar rechten in dit artikel invoeren indien:
 - (a) Leverancier tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en in verzuim verkeert;
 - (b) Een Toezichthouder PGB PD heeft bevolen of geadviseerd haar rechten onder dit artikel uit te oefenen; of
 - (c) dit vereist is op grond van Toepasselijke Wetgeving.
2. Als lid 1 van dit artikel van toepassing is, mag PGB PD naar eigen goeddunken een of meerdere Step-in Leverancier(s) aanwijzen die:
 - (a) zal samenwerken met Leverancier om de Diensten te leveren; of
 - (b) de verlening van alle of een deel van de Diensten zal overnemen, voor zolang als dit noodzakelijk is voor de continuïteit van de bedrijfsvoering van PGB PD.

Op het moment dat PGB PD haar rechten in dit artikel inroept, zal zij Leverancier een schriftelijke step-in notice sturen. Nadat PGB PD deze notice heeft verstuurd zal Leverancier binnen vijf werkdagen een schriftelijk step-in-plan aan PGB PD overleggen, die vervolgens zal worden afgestemd met PGB PD, om ervoor te zorgen dat de Diensten zo snel mogelijk hersteld zijn en weer door Leverancier geleverd kunnen worden overeenkomstig de Overeenkomst.

3. Leverancier is gerechtigd te verlangen dat de Step-in Leverancier een geheimhoudingsverklaring tekent.
4. Op het eerste verzoek van PGB PD, zal Leverancier de Step-in Leverancier en PGB PD alle benodigde medewerking verlenen om de uitvoering van de Diensten van Leverancier over te nemen, waaronder door het verlenen van benodigde licenties en toestemmingen en het verkrijgen van benodigde goedkeuringen van derden. Leverancier zal de Step-in Leverancier kosteloos toegang verlenen tot alle haar systemen, toegangsrechten, tools, personeel, locaties, documenten en informatie die naar redelijkheid nodig zijn om de continuïteit van de bedrijfsvoering van PGB PD te garanderen. Indien PGB PD haar rechten inroept op grond van lid (a) of (b) van dit artikel, heeft PGB PD het recht haar kosten conform de huidige overeengekomen uurtarieven bij PGB PD in rekening te brengen.
5. Het deel van de vergoedingen van Leverancier dat betrekking heeft op de uitvoering van (het deel van) de Diensten die PGB PD ingevolge de step-in laat overnemen door de Step-in Leverancier, kan door Leverancier niet bij PGB PD in rekening worden gebracht.
6. Indien naar het oordeel van Leverancier de situatie van lid 1 van dit artikel zich niet langer voordoet, zal zij PGB PD gemotiveerd en schriftelijk verzoeken Leverancier weer toe te laten tot de uitvoering van de Diensten. PGB PD zal dit verzoek niet zonder redelijke grond weigeren.

Artikel 33. Overige bepalingen

1. Leverancier zal de rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en deze algemene inkoopvoorwaarden geheel noch gedeeltelijk aan derden overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PGB PD.
2. Het is Leverancier niet toegestaan om PGB PD te vertegenwoordigen, voor PGB PD te handelen en te tekenen, PGB PD aan derden te binden, of gelden voor PGB PD te ontvangen en uit te geven of verbintenissen aan te gaan, behoudens uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van PGB PD.
3. Een schriftelijke toestemming van PGB PD kan slechts gegeven worden door de in het handelsregister geregistreerde bevoegde personen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Indien een of meer bepaling(en) uit de Overeenkomst en/of uit deze algemene inkoopvoorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig blijkt/blijken te zijn, heeft een dergelijke ongeldigheid geen gevolgen voor de geldigheid van de overige bepalingen van de Overeenkomst en deze algemene inkoopvoorwaarden. De betreffende (delen van) bepaling(en) zullen alsdan worden omgezet in de rechtens wel toelaatbare bepaling(en) die de oorspronkelijke bepaling(en) het dichtst benadert, een en ander ter beoordeling van PGB PD.
5. Verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en deze algemene inkoopvoorwaarden die naar hun aard bestemd zijn om ook na de beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven na de beëindiging van de Overeenkomst bestaan.
6. Tenzij expliciet anders overeengekomen in de Overeenkomst, kunnen alleen partijen en hun rechtsopvolgers een beroep doen op de voorwaarden van de Overeenkomst.
7. Voor zover de Overeenkomst een derdenbeding bevat, is artikel 6:254 BW uitgesloten.
8. Voor zover de Overeenkomst een boetebeding bevat, zijn de artikelen 6:92 en 6:93 BW uitgesloten.
9. Indien een partij haar rechten op grond van Toepasselijke Regelgeving, de Overeenkomst niet of niet meteen uitoefent, heeft dit niet tot gevolg dat deze partij haar rechten niet meer zal of kan uitoefenen, of dat zij afstand heeft gedaan van haar rechten. Een gedeeltelijk uitoefening van rechten laat het recht van een partij om haar overige rechten op een later moment uit te oefenen onverlet.
10. De rechten van de partijen op grond van de Overeenkomst zijn cumulatief en mogen zo vaak worden uitgeoefend als de relevante partij wenselijk of nodig acht in aanvulling op diens rechten uit hoofde van Toepasselijke Regelgeving.
11. Met uitzondering van Artikel 16 lid 5 (*Aansprakelijkheid en verzekeringen*) kan en zal Leverancier niet de Overeenkomst en/of haar rechten uit hoofde van de Overeenkomst cederen, overdragen, belasten of anderszins verhandelen, noch enig recht of belang ter zake zal toekennen, verklaren, creëren of vervreemden, zonder de voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van PGB PD.
12. Bepalingen van deze Overeenkomst zullen niet ten nadele van een partij worden uitgelegd uitsluitend omdat die partij de betreffende bepaling heeft opgesteld.

Artikel 34. Meldprocedure ICT-gerelateerde incidenten en datalekken

1. Leverancier meldt een (ernstig) ICT-gerelateerd incident zoals bedoeld in DORA en/of een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals bedoeld in de AVG onverwijld zowel per e-mail op het adres <mailto:servicedesk@pgbpensioendiensten.nl> als telefonisch bij de ICT-servicedesk op telefoonnummer +31207024350.

Artikel 35. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de rechtsverhouding tussen PGB PD en Leverancier (waaronder begrepen de Overeenkomst en deze algemene inkoopvoorwaarden) is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen Leverancier en PGB PD zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam, onverlet het recht van PGB PD een geschil aanhangig te maken voor een andere bevoegde rechter.
