

Mededingingsprocedure met onderhandeling
Opdracht nr. 2020/HFB/MPMO/63249
Raamovereenkomsten voor ICT-exploitatie- en ontwikkelingsdiensten
(Programma ICT 2022)

Basiscontract

Inhoud

1	Toepasselijke wettelijke bepalingen.....	6
1.1	Regelgeving Overheidsopdrachten.....	6
1.2	Uitzonderingen op KB Uitvoering.....	6
1.3	Artikelen KB Uitvoering van toepassing op de Raamovereenkomst.....	7
1.4	Milieu-, sociaal- en arbeidsrecht en anti-discriminatiewetgeving.....	7
2	Toepasselijke contractuele bepalingen.....	9
2.1	Contractuele documenten.....	9
2.1.1	De Raamovereenkomst.....	9
2.1.2	De Service -afspraken en Inventaris.....	9
2.2	Afstand van de algemene voorwaarden van de ICT - Dienstverlener.....	10
3	Voorwerp.....	11
3.1	Algemene omschrijving.....	11
3.2	Strategische principes.....	11
3.3	Aard van de verbintenissen.....	14
3.4	Non-exclusiviteit.....	15
4	Meerjarige raamovereenkomst.....	16
5	Aankoopcentrale.....	17
5.1	Klantenbereik.....	17
5.2	Bewaking van de maximale omvang van de opdracht.....	18
5.3	Bevoegdheidsverdeling.....	18
6	Generieke voorwaarden voor uitvoering van de opdracht.....	20
6.1	Samenwerking binnen het Ecosysteem.....	20
6.2	Onderaannemers / Leveranciers.....	20
6.2.1	Onderaanneming binnen het Ecosysteem.....	20
6.2.2	Onderaanneming (klassiek).....	20
6.3	Samenwerking met Derden.....	21
6.4	Leidend ambtenaar.....	22
6.4.1	Op het niveau van een Raamovereenkomst.....	22
6.4.2	Op het niveau van een Dienst.....	22
6.5	Financiële garanties.....	22
6.5.1	Borgtocht.....	22
6.5.2	Verzekeringen arbeidsongevallen / burgerlijke aansprakelijkheid t.a.v derden.....	22
6.6	Audit.....	22
6.7	Benchmarking.....	24
6.8	Vertrouwelijkheid.....	25
6.8.1	Algemeen.....	25
6.8.2	Referenties.....	26

6.8.3	Verwerking Persoonsgegevens.....	26
6.8.3.1	Algemeen.....	26
6.8.3.2	Technische en organisatorische maatregelen.....	28
6.8.3.3	Verwerking door Onderaannemers.....	29
6.8.3.4	Bijstand door de ICT-Dienstverlener bij de nakoming van de verplichtingen uit de AVG door de verwerkingsverantwoordelijke.....	30
6.8.3.5	Register van de verwerkingsactiviteiten.....	31
6.8.3.6	Plaats van de verwerking.....	31
6.8.3.7	Doorgiften.....	31
6.8.3.8	Melding van een inbreuk in verband met de Persoonsgegevens.....	32
6.8.3.9	Aansprakelijkheid.....	32
6.8.3.10	Audits.....	32
6.8.3.11	Wissen van gegevens bij beëindiging van de ICT-Dienstverlening.....	32
6.8.3.12	Aanwijzing van een functionaris voor Gegevensbescherming.....	33
6.8.3.13	Voortleving.....	33
6.9	Aansprakelijkheid.....	33
6.9.1	Contractuele aansprakelijkheid van de ICT-Dienstverlener.....	33
6.9.2	Beperking bedrag schadevergoeding:.....	33
6.9.3	Verzekering voor contractuele aansprakelijkheid.....	34
6.9.4	Informatieverplichting.....	34
6.10	Voorwaarden betreffende het personeel en strijd tegen sociale fraude – Non-discriminatie.....	35
6.11	ICT-infrastructuur eigendom.....	35
6.12	ICT-contracten.....	36
6.13	Intellectuele eigendom.....	36
6.13.1	Klanten Intellectuele Eigendom en Klanten Nieuwe Intellectuele Eigendom.....	36
6.13.2	ICT-Dienstverlener Intellectuele Eigendom.....	37
6.13.3	Derden Intellectuele Eigendom.....	38
6.13.4	Vrijwaring.....	39
6.13.5	Eigendomsrecht op data.....	40
6.14	Plaats van de ICT-Dienstverlening.....	40
6.14.1	Locatie van de activiteiten.....	40
6.14.2	Ter beschikking gestelde Werkplekken.....	41
6.15	Deelbaarheid - Interpretatie van de Raamovereenkomst.....	41
6.15.1	Interpretatieve teksten.....	41
6.15.2	Deelbaarheid.....	42
6.16	Wijzigingen van de Raamovereenkomst tijdens de uitvoering.....	42
6.16.1	De opdrachtdocumenten.....	42
6.16.1.1	Wijzigingen in onderling akkoord van de Partijen.....	42

6.16.1.2	Eenzijdige wijzigingen door het Bestuur	43
6.16.2	De Service afspraken	44
6.16.2.1	Wijzigingen in onderling akkoord	44
6.16.2.2	Onvoorzienbare omstandigheden in hoofde van de ICT Dienstverlener (arts. 38/9 en 38/10 KB uitvoering)	44
6.16.2.3	.Feiten van de Klant en van de ICT-Dienstverlener (art. 38/11 KB uitvoering)	45
6.16.3	Prijslijsten.....	45
6.16.4	Serviceorganisatie	45
6.16.5	Projectplan voor het Transitieproject.....	45
6.16.6	Inventarissen	46
6.17	Afstand van recht.....	46
6.18	Toepasselijk recht - Bevoegde rechtbank.....	46
6.19	Personeel	46
6.19.1	Personeel van de Vorige ICT-Dienstverlener	46
6.19.2	Personeel van de ICT-Dienstverlener	46
6.19.2.1	Algemeen	46
6.19.2.2	Sleutelpersoneel	47
6.19.3	Personeel van het Bestuur.....	48
6.19.4	Afwervingsclausule.....	49
6.20	Taalgebruik.....	50
7	Algemene vereisten met betrekking tot de Serviceorganisatie.....	51
7.1	Organisatie.....	51
7.2	Processen.....	52
7.3	Door de ICT-dienstverlener ingezette HW- en SW-infrastructuur	53
8	Algemene vereisten met betrekking tot de financiële processen.....	54
8.1	Algemeen	54
8.2	Prijzen.....	54
8.2.1	Elementen begrepen in de Eenheidsprijzen.....	54
8.2.2	Prijsherziening.....	55
8.2.3	Nieuwe Eenheidsprijzen	57
8.2.4	Projecten in resultaatverbintenis.....	57
8.3	Facturatie en betaling.....	57
8.3.1	Algemene principes	57
8.3.2	Facturatie van Exploitatie en Eenvoudige Werkaanvragen.....	58
8.3.3	Facturatie van Projecten	59
8.3.4	Prijscorrecties	59
8.3.5	Vertraging of onderbreking van de Dienst bij niet-betaling.....	60
9	Algemene bepalingen met betrekking tot het Transitieproject.....	61
9.1	Algemeen	61

9.2	Transitieproject.....	61
9.3	Algemene aandachtspunten m.b.t. het Transitieproject.....	63
10	Beëindiging van de Raamovereenkomst.....	65
10.1	Mogelijke oorzaken om de Raamovereenkomst te beëindigen.....	65
10.1.1	Beëindiging wegens verstrijken van de looptijd.....	65
10.1.2	Beëindiging wegens niet – nakoming van verplichtingen.....	65
10.1.3	Beëindiging wegens faillissement.....	65
10.1.4	Beëindiging wegens overschrijding absolute grens van schadevergoeding.....	66
10.2	Gevolgen van een beëindiging van de Raamovereenkomst op de reeds geplaatste Werkaanvragen.....	66
10.3	Maatregelen tijdens de volledige looptijd van de Raamovereenkomst.....	66
10.4	Maatregelen bij het einde van de Raamovereenkomst.....	67
10.5	Bijstand na beëindiging van de Raamovereenkomst.....	69
10.5.1	Te vervullen taken.....	69
10.5.2	Kosten van de overdracht.....	70
10.6	Stopzetten van ICT-Dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.....	70

1 Toepasselijke wettelijke bepalingen

1.1 Regelgeving Overheidsopdrachten

Op deze opdracht zijn toepasselijk:

- Wet inzake overheidsopdrachten van 17 juni 2016 (hierna: Wet Overheidsopdrachten);
- Koninklijk besluit plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren van 18 april 2017 (hierna: KB Plaatsing);
- Koninklijk besluit tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten van 14 januari 2013 (hierna: KB Uitvoering);
- Wet betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten, bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten en concessie van 17 juni 2013.

Deze regelgeving is terug te vinden op: <http://overheid.vlaanderen.be/regelgeving-overheidsopdrachten>.

1.2 Uitzonderingen op KB Uitvoering

De hierna vermelde afwijkingen van het KB Uitvoering zijn verantwoord in het licht van de specifieke doelstellingen en de volgende specifieke kenmerken van de opdracht :

- de omvang van de opdracht in termen van te bedienen Klanten;
- de omvang van de opdracht in termen van te leveren Dienstenpakketten;
- de omvang van de opdracht in termen van duur en specifieke behoeften;
- de absolute noodzaak van een permanent operationele en permanent performante uitvoering van de gevraagde ICT-Dienstverlening omdat de ICT- technologie een substantieel informatie-kanaal en een basisinstrument is voor de openbare dienstverlening en de behartiging van het algemeen belang door de Vlaamse overheid;
- de absolute noodzaak om een flexibele uitvoering en een snelle aanpassing van de gevraagde Diensten te garanderen teneinde te kunnen instaan voor de continuïteit van de openbare dienstverlening
- het werken met het mechanisme van de SLA, welke als zodanig noch verdragingsboete noch straf zijn maar veeleer een prijscorrectiemechanisme in functie van het niveau van de geleverde prestaties;
- de afhankelijkheid en de potentiële risico's eigen aan de aard van de diensten.

Meer algemeen is het zo dat de ICT-Dienstverleners een cruciale rol vervullen voor het Bestuur en de Klanten, hetgeen een zekere afhankelijkheid in hoofde van het Bestuur en de Klanten met zich meebrengt.

De afwijkingen van het KB Uitvoering zoals die finaal vastliggen resulteren overigens mede uit de onderhandelingen dewelke hebben plaats gevonden in het licht van de onderhandelingsprocedure. Partijen erkennen dan ook de draagwijdte en verantwoording van de afwijkingen te kennen en te aanvaarden.

Dit Basiscontract wijkt af van de hierna opgesomde bepalingen van het KB Uitvoering en regelt de materie, die in de geciteerde bepaling wordt behandeld, met alternatieve inhoudelijke voorschriften:

- artikel 24 (Verzekeringen) in die zin dat een ICT-Dienstverlener niet voor elke opdracht (lees Werkaanvraag) geplaatst binnen een Raamovereenkomst een attest moet bezorgen aan die Klant tot bewijs dat hij de in artikel 24 KB Uitvoering bedoelde verzekeringen is aangegaan, heeft geplaatst maar dat de regeling bepaald in rubriek 6.5.2 zal worden toegepast;
- artikel 47 §2, 1° (forfaitaire schadevergoeding bij eenzijdige verbreking van de opdracht) in de

mate dat het Basiscontract, in afwijking van voormelde bepaling, uitdrukkelijk voorziet dat het Bestuur / de Klant recht heeft op vergoeding van de schade binnen de beperkingen van rubriek 6.9.2;

- artikel 147 §1 (omschrijving van de uitvoeringstermijn) dat, omwille van de noodwendigheden van de continuïteit van de openbare dienst, wordt vervangen door een eigen omschrijving van de uitvoeringstermijnen in de Service Portfolio's
- artikel 147 §2 in de mate dat het bepaalt dat de uitvoeringstermijn aanvangt de dag volgend op de datum dat de opdracht werd gesloten of volgend op de dag van de bestelling terwijl in deze Raamovereenkomst de aanvang van de uitvoeringstermijn van een Dienst binnen de Raamovereenkomst duidelijk wordt aangegeven in elke Werkaanvraag,
- artikel 152 (aansprakelijkheid van de Dienstverlener) in de mate dat een dienstverlener de volle aansprakelijkheid draagt terwijl in het Basiscontract de aansprakelijkheid wordt beperkt (zie rubriek 6.9)
- artikel 153 (niet-conforme diensten) waar dit artikel stelt dat de diensten moeten worden herbegonnen indien ze niet beantwoorden aan de bepalingen en de voorwaarden van de opdracht terwijl volgens dit Basiscontract voor Diensten die niet werden uitgevoerd volgens de voorwaarden van de Raamovereenkomst, Prijscorrecties kunnen worden aangerekend (zie rubriek 8.3.4.)

Dit Basiscontract verklaart de volgende bepalingen van KB Uitvoering uitdrukkelijk niet van toepassing en er is geen alternatieve invulling voorzien:

- artikel 25 §1 KB Uitvoering (borgtocht) in de mate dat voor de Netwerkdiensten (die vallen onder de CPV codes vanaf 72700000-7 tot en met 72720000-3) geen borgtocht wordt gevraagd zoals dit reeds voor de andere informaticadiensten in art. 25 §1 , 2°, h) van het KB Uitvoering is vastgelegd; het motief voor deze afwijking ligt in het feit dat het stellen van een borgtocht geen meerwaarde biedt t.o.v. de reeds in de Raamovereenkomst afgesproken mechanismen (o.a. SLA's en mogelijke Prijscorrecties), om een goede uitvoering van de dienstverlening te garanderen en zou dus louter een extra administratieve kost betekenen;
- artikel 159 (opdrachtprijs bij vertraging van de uitvoering)

1.3 Artikelen KB Uitvoering van toepassing op de Raamovereenkomst

Naast de artikelen uit het KB Uitvoering vermeld in artikel 7 van dit KB Uitvoering, worden ook nog de volgende artikelen van toepassing verklaard op de Raamovereenkomst zelf

- Artikel 47 en 155 (maatregelen van ambtswege) in die zin dat deze maatregelen zowel op niveau van een opdracht binnen de raamovereenkomst als op de raamovereenkomst zelf kunnen worden toegepast wanneer het in gebreke blijven door een ICT-Dienstverlener gevolgen heeft voor meerdere opdrachten geplaatst binnen de Raamovereenkomst (zie rubriek 10.1.2)

1.4 Milieu-, sociaal- en arbeidsrecht en anti-discriminatiewetgeving

Elke ICT-Dienstverlener is ertoe gehouden alle toepasselijke verplichtingen op het gebied van het milieu- sociaal en arbeidsrecht zoals bedoeld in artikel 7 van de Wet Overheidsopdrachten na te leven en te doen naleven door elke persoon die handelt als Onderaannemer in welke fase ook, en door elke persoon die personeel tewerkstelt voor de uitvoering van de opdracht.

Het Bestuur zal er op toezien dat deze opdracht wordt uitgevoerd met inachtneming van de anti-discriminatiewetgeving (zie ook rubriek 6.10)

Onder sociaal- en arbeidsrecht bedoeld in artikel 7 Wet Overheidsopdrachten wordt onder meer verstaan:

- het decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijke kansen- en gelijke behandelingsbeleid; de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie, de wet van 10 mei 2007 tot wijziging van de wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde, door racisme of xenofobie ingegeven daden en de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van discriminatie tussen vrouwen en mannen;
- de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, meer bepaald hoofdstuk Vbis. Bijzondere bepalingen betreffende geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Onder sociaal- en arbeidsrecht bedoeld in artikel 7 Wet Overheidsopdrachten wordt ook bedoeld de in de bijlage II (bij de Wet Overheidsopdrachten) vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.

In het bijzonder, zal elke ICT-Dienstverlener gedurende de volledige uitvoering van de Raamovereenkomst en doorheen de volledige toeleveringsketen toezien op de naleving van de onderstaande normen:

A. De vijf basisnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO):

- het verbod op dwangarbeid (conventie nr. 29 betreffende de gedwongen of verplichte arbeid, 1930, en nr. 105 betreffende de afschaffing van de gedwongen arbeid, 1957);
- het recht op vakbondsvrijheid (conventie nr. 87 betreffende de vrijheid tot het oprichten van vakverenigingen en de bescherming van het vakverenigingsrecht, 1948);
- het recht van organisatie en collectief overleg (conventie nr. 98 betreffende het recht van organisatie en collectief overleg, 1949);
- het verbod op discriminatie inzake tewerkstelling en verloning (conventie nr. 100 betreffende de gelijke beloning, 1951, en nr. 111 betreffende discriminatie (beroep en beroepsuitoefening), 1958);
- het respecteren van de minimumleeftijd voor kinderarbeid (conventie nr. 138 betreffende de minimumleeftijd, 1973), en het verbod op de ergste vormen van kinderarbeid (conventie nr. 182 over de ergste vormen van kinderarbeid, 1999).

B. De fundamentele mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM).

C. Het Internationaal Verdrag van 20 november 1989 inzake de Rechten van het Kind, inzonderheid het artikel 32 betreffende de bescherming tegen kinderarbeid.

D. Nationale wetgeving (in het geval die hogere of gelijkwaardige normen oplegt dan de hierboven beschreven internationale normen)

De ICT-Dienstverlener, zijn onderaannemers en de toeleveranciers moeten in de gehele toeleveringsketen de wetten van de landen respecteren waarin hun respectievelijke productiefaciliteiten zijn gevestigd. Het gaat hierbij inzonderheid over de wetgeving inzake preventie en veiligheid, de wetgeving inzake arbeidsomstandigheden, de arbeidswetgeving, sociale wetgeving, wetgeving m.b.t. sociale zekerheid en eventuele nationale wetgeving m.b.t. minimumlonen.

2 Toepasselijke contractuele bepalingen

Een ICT-Dienstverlener is enkel gebonden door de contractuele documenten die betrekking hebben op de Raamovereenkomst die het Bestuur met hem heeft afgesloten,

2.1 Contractuele documenten

De contractuele afspraken bestaan, opgesomd in hiërarchische volgorde, uit:

- De contractuele documenten die deel uitmaken van de Raamovereenkomst;
- De contractuele documenten die betrekking hebben op de individuele Diensten die door Klanten worden afgenomen binnen de Raamovereenkomst.

2.1.1 De Raamovereenkomst

De Raamovereenkomst tussen het Bestuur en de ICT-Dienstverlener bestaat uit de volgende contractuele documenten, welke worden opgesomd in hiërarchische volgorde waarbij het eerder vermelde voorrang heeft op het latere:

1. Een Basiscontract (dit document);
2. Een Glossarium;
3. Een document "Vereisten m.b.t. Ondersteunende processen en Overlegfora";
4. Een Service Portfolio;
5. Een Prijslijst:

Bij aanvang van de Raamovereenkomst, zal de Prijslijst worden gevormd door de Eenheidsprijzen die de ICT-Dienstverlener heeft aangeboden in zijn door het Bestuur goedgekeurde offerte (i.e. de Financiële Bijlage bij het Bestek);

6. Een Serviceorganisatie:

Bij aanvang van de Raamovereenkomst zal de Serviceorganisatie bestaan uit de beschrijvingen van de wijze waarop de ICT-Dienstverlening zal worden geleverd zoals deze waren opgenomen in de (door de aanbestedende overheid goedgekeurde) offerte van de ICT-Dienstverlener. Tijdens het Transitieproject zal deze startversie verder geactualiseerd en uitgewerkt moeten worden om de ICT-Dienstverlening te kunnen verstrekken in lijn met de bepalingen van de opdrachtdocumenten.

7. Een Projectplan voor de Transitie

2.1.2 De Service -afspraken en Inventaris

De nadere contractuele bepalingen voor de uitvoering van een specifieke Dienst (de Service afspraken) welke niet mogen afwijken van de contractuele bepalingen vastgelegd in bovenvermelde contractuele documenten met betrekking tot de Raamovereenkomst, worden vastgelegd in documenten zoals Werkaanvraag, Projectvoorstel, Exploitatiedossier alsook in de Inventaris.

Bij aanvang van de Raamovereenkomst bestaat de Inventaris uit:

- de assets van het Bestuur en de Vorige ICT-Dienstverlener zoals vermeld in de Referentiebibliotheek en
- de assets van de ICT-Dienstverlener, inzonderheid de ICT-Dienstverlener Intellectuele Eigendom zoals vermeld in de door de ICT-Dienstverlener ingediende offerte.

Tijdens het Transitieproject zal deze startversie geactualiseerd moeten worden op basis van de op dat ogenblik in beheer zijnde omgevingen en zal de Inventaris, die tot dan in beheer was van de Vorige ICT-Dienstverlener, in beheer moeten genomen worden door de ICT-Dienstverlener.

Voor wat betreft de relationele gegevens moet minstens de informatie die op het ogenblik van de overname in de Configuratie-databank is opgeslagen, verder beheerd worden door de ICT-Dienstverlener. Hetzelfde geldt voor de documentaire informatie die op het ogenblik van de overname is opgeslagen in DDC-DMS en in de voor het beheer van de softwareconfiguratie-items gebruikte systemen.

2.2 Afstand van de algemene voorwaarden van de ICT - Dienstverlener

De eventuele algemene en bijzondere voorwaarden van de ICT-Dienstverlener zijn niet van toepassing en kunnen niet ten aanzien van het Bestuur of de Klant worden opgeworpen, zelfs indien deze bepalen dat alleen zij van toepassing zijn.

3 Voorwerp

3.1 Algemene omschrijving

De opdracht omvat het verstrekken van een gemeenschappelijk ICT-Dienstverleningsaanbod ten behoeve van de Vlaamse overheid, de Vlaamse lokale en provinciale besturen, dat een breed en modulair aanbod van ICT-exploitatie- en ontwikkelingsdiensten omvat waarvoor het een meerwaarde heeft om deze gemeenschappelijk aan te bieden aan een verscheidenheid van een groot aantal administratieve entiteiten en waarbij rekening wordt gehouden met het feit dat er behoefte is zowel aan “mature ICT-diensten” als aan “snel evoluerende, nieuwe ICT-diensten”.

De ICT-exploitatie- en ontwikkelingsdiensten worden aangeboden door verschillende ICT-Dienstverleners binnen een Ecosysteem op basis van de verbintenissen die deze ICT-Dienstverleners middels de respectievelijke Raamovereenkomsten ten aanzien van het Bestuur zijn aangegaan.

De volgende Raamovereenkomsten worden gesloten met het oog op het aanbieden van het gemeenschappelijke ICT-Dienstverleningsaanbod:

- Een Raamovereenkomst voor Service-Integratiediensten (MSI/SIAM)
- Een Raamovereenkomst voor Werkplekdiensten (Digitale werkplek)
- Een Raamovereenkomst voor Cloud- en datacenterdiensten;
- Een Raamovereenkomst voor: Netwerkdiensten
- Een Raamovereenkomst voor Applicatiediensten
- Een Raamovereenkomst voor Mainframe diensten

De ICT-Dienstverleners verbinden zich ertoe binnen dat Ecosysteem mee te werken aan de realisatie van de doelstellingen van de Aanbestedende overheid ten aanzien van dit Ecosysteem als geheel en het engagement om loyaal en doelgericht samen te werken binnen het Ecosysteem teneinde de in de Raamovereenkomsten omschreven ICT-Dienstverlening optimaal en zo efficiënt mogelijk, ten behoeve van de Klanten mogelijk te maken.

Deze opdracht is een opdracht voor diensten in de zin art. 2, 21° van de Wet inzake overheidsopdrachten van 17 juni 2016.

De technische specificaties, voorwaarden en modaliteiten volgens de welke Dienstenpakketten binnen elke Raamovereenkomst worden uitgevoerd, worden uitgebreid beschreven in de respectieve Service Portfolio's en het document “Vereisten ondersteunende processen en overlegfora”.

3.2 Strategische principes

De Aanbestedende overheid hanteert de volgende strategische principes als leidraad voor beslissingen op het vlak van het dienstenaanbod en bijhorende investeringen.

1) Een focus op gemeenschappelijke diensten

De ICT-dienstverlening zal zich richten op een breed aanbod van ICT-diensten waarvoor het een meerwaarde heeft om ze gemeenschappelijk aan te bieden. Het aanbod zal zich dus in eerste instantie richten op producten of diensten die nuttig zijn (of zullen zijn) voor meerdere klanten.

De dienstverlening zal bestaan uit een modulair aanbod van ICT-diensten. Waar relevant worden verschillende alternatieven of niveaus van dienstverlening (bv. hogere beschikbaarheid of hogere beveiligingsvereisten) aangeboden.

De Aanbestedende overheid hanteert een bimodale aanpak. Voor de diensten die meer centraal worden ingericht (bv. netwerk) richt de Aanbestedende overheid zich op standaardisatie en focust het op volgende meerwaarden:

- Ontzorging voor de Klant waardoor de Klant zich meer kan focussen op de eigen kerntaken;

- Schaalvoordelen (op prijs en kwaliteit);
- Administratieve lastenverlaging voor de Klant (o.a. geen overheidsopdrachten moeten plaatsen).

Tegelijkertijd wil de Aanbestedende overheid een ICT-Dienstverlening bieden die innovatie mogelijk maakt en waar de kern van de uitvoering dicht bij de Klant ligt. De Aanbestedende overheid focust daarbij op volgende meerwaarden:

- Betere dienstverlening;
- Innovatie;
- Adviesverlening, kennisdeling en ondersteuning in de digitalisering.

In dit kader wil de Aanbestedende overheid ook inzetten op ad-hoc ondersteuning voor Producten of Diensten die zeer specifiek zijn en zullen blijven voor één entiteit, binnen de kaders van de beschikbare resources.

2) Vrije afname voor de Klanten

De standaardomschrijving van het klantenbereik van de raamovereenkomsten van HFB – zoals dat is goedgekeurd op het directie-overleg van HFB -zal gebruikt worden en wordt omschreven in rubriek 5.1.)

Er is geen verplichting om ICT-diensten af te nemen van het gemeenschappelijk ICT-Dienstverleningsaanbod. Elke administratieve entiteit die binnen het klantenbereik valt, kan op elk moment vrij beslissen om ICT-diensten af te nemen van het gemeenschappelijk ICT-dienstenaanbod. Deze krachtlijn impliceert dat er overkoepelend geen gegarandeerde minimale afnamehoeveelheden zijn.

In het kader van de uitvoering van een concrete Dienst kan een Klant zich wél verbinden om een bepaalde minimale hoeveelheid af te nemen (bv.in exploitatie nemen van toepassingen voor een langere termijn, aankoop van een aantal producten, inhuren van bepaalde profielen voor een langere termijn,.....) wat dan zouden moeten leiden tot betere voorwaarden (o.a. prijzen).

De Aanbestedende overheid streeft maximaal naar een modulair aanbod door beperkingen en rigide koppelingen tussen de Dienstenpakketten zoveel mogelijk te vermijden (bv. via het gebruik van standaard interfaces).

3) Een continue evolutie van het gemeenschappelijk ICT-dienstenaanbod in samenspraak met de Klanten

Het gemeenschappelijk ICT-dienstenaanbod moet mee evolueren met de noden van de Klanten. Deze evolutie wordt aangestuurd door de Klanten. Om dit mogelijk te maken zullen o.a. volgende mechanismen gehanteerd worden:

- Een ICT-klantenbeheerfunctie die het mogelijk maakt een goede relatie met de (potentiële) Klanten uit te bouwen en de “vinger aan de pols te houden” om evoluerende noden tijdig te detecteren en toegevoegde waarde te creëren;
- Een overlegforum met de (potentiële) Klanten;
- Een effectief en efficiënt serviceportfoliobeheer en product management, in nauwe samenwerking met de ICT-klantenbeheerfunctie;
- Contractbepalingen en -mechanismen die ervoor zorgen dat flexibele aanpassingen aan het dienstenaanbod mogelijk zijn.

Hierbij wordt zowel aandacht gegeven aan de noden van de “kleinere” Entiteiten als aan de noden van de “grotere” Entiteiten, en zal de Aanbestedende overheid rekening houden met het feit dat er zowel behoefte is aan “mature ICT-diensten” als aan “snel evoluerende, nieuwe ICT-diensten”.

4) Aandacht voor innovatie van het gemeenschappelijk ICT-dienstenaanbod

Het gemeenschappelijk ICT-dienstenaanbod evolueert mee met de markt (op het vlak van technologie, dienstverlenings-modellen, prijs) volgens de herzieningsmechanismen die nader zijn vastgesteld in rubriek 6.16. Het Bestuur volgt de evolutie op de ICT-markt continu op en neemt tijdig de nodige initiatieven om te innoveren in het dienstverleningsaanbod. Enerzijds zijn innovatie en continue marktstimulerende werking (bv. kostoptimalisaties) een onderdeel van de Raamovereenkomsten. Anderzijds wordt innovatie gerealiseerd via ad-hoc opdrachten en door de toenemende interactie met startups.

5) Een maximaal hergebruik

De Aanbestedende overheid streeft naar maximaal hergebruik van IT-oplossingen, services en programmacode binnen de Vlaamse overheid.

De Aanbestedende overheid zal vanuit het Bestuur investeren in het ontwikkelen en beheren van gemeenschappelijke en herbruikbare bouwstenen, binnen de kaders van het beschikbare budget.

Vanuit de integratierol van het Bestuur, identificeert de Aanbestedende overheid de mogelijkheden tot hergebruik en organiseert de governance om deze te realiseren, in samenspraak met de Klanten.

Op die manier wil de Aanbestedende overheid bouwen aan een platform dat gebruik maakt van modulaire en aanpasbare softwareblokken die goedkoper en sneller te realiseren zijn. Die blokken software zijn vaak herbruikbaar, recupereerbaar en inzetbaar in veel meer dan één toepassing. Telkens een blokje software hergebruikt wordt, wordt bespaard tegenover de klassieke manier van ontwikkelen. Deze softwareblokken worden aangeboden in de vorm van API's zodat ze integreerbaar zijn met andere toepassingen. De Aanbestedende overheid zal dit platform niet centraal, bouwen, maar laten evolueren vanuit concrete projecten van de Klanten en daarvoor de ICT-Dienstverleners inschakelen.

De ICT-Dienstverlening is maximaal gebaseerd op het gebruik van gangbare open standaarden. Dit vooral met het oog op het vergemakkelijken van integratie en samenwerking, alsook met het oog op het faciliteren van keuzevrijheid en het vermijden van "vendor lock-in".

6) Een flexibel dienstverleningsmodel

Een flexibel dienstverleningsmodel betekent dat de Aanbestedende overheid meerdere mogelijkheden voorziet om de ICT-organisatie van de Klanten te ondersteunen. Binnen de Vlaamse overheid worden hierbij twee uitersten onderscheiden: een front-end en een back-end-model:

- In de front-end opzet gebruikt de ICT-organisatie van de Klant zowel het gemeenschappelijk ICT-dienstverleningsaanbod dat via de Raamovereenkomsten wordt aangeboden als andere externe leveranciers en dienstverleners. De Klant is dus zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit en integratie tussen beide.
- In de back-end opzet verzorgt Het Bestuur, samen met de ICT Dienstverlener voor Service Integratiediensten (de Service Integrator), de volledige integratie tussen verschillende diensten. Op dat moment wordt het gemeenschappelijk ICT-dienstverleningsaanbod geïntegreerd ("end-to-end") aangeboden. Dat betekent dat de samenwerking tussen betrokken ICT-Dienstverleners (incl. Onderaannemers) wordt gecoördineerd als één geheel (incl. SLA, facturatie, rapportering, service desk).

In de praktijk zal vaak een mengvorm van beide modellen worden gehanteerd (met gedeelde verantwoordelijkheid). Zo kan, afhankelijk van de gekozen dienst, de "end-to-end" betrekking hebben op een groter of kleiner deel van de dienstverlening (bv. enkel datacenterdiensten en zelf zorgen voor de applicatieontwikkeling). De Aanbestedende overheid streeft naar standaardisering tussen de processen om efficiëntie maximaal te verhogen.

7) Duurzaamheid van de ICT-dienstverlening

De Aanbestedende overheid zet in op duurzaamheid. Duurzame overheidsopdrachten zijn overheidsopdrachten waarbij een aanbestedende overheid milieu-, sociale- en economische criteria

integreert in alle fases van haar overheidsopdracht (incl. de uitvoering van de opdracht). Daarbij zoekt de Aanbestedende overheid naar oplossingen die de minste impact hebben op het milieu gedurende de volledige levenscyclus en bovendien sociaal en ethisch verantwoord zijn. Dat bevordert de verspreiding van milieubesparende technologieën, sociale innovatie en de ontwikkeling van milieu-, socio- en ethisch verantwoorde producten en diensten.

De Aanbestedende overheid hecht tevens een groot belang aan circulaire overheidsopdrachten. Deze vormen een uitbreiding op duurzaam aankopen met een focus op het maximaal behouden van waarde van de te verwerven producten, componenten en materialen. Energie- en materiaalkringlopen worden in de mate van het mogelijke actief gesloten doorheen de ganse toeleveringsketen. Daarbij worden negatieve milieu-impact en het creëren van afval zo veel mogelijk vermeden en wordt gepoogd om een positieve milieu-impact te genereren. Circulaire overheidsopdrachten zetten in op de veranderende, functionele behoefte van gebruikers binnen een organisatie. Ze stimuleren maximale samenwerking & co-creatie met alle actoren die kunnen bijdragen tot het sluiten van de keten. De Aanbestedende overheid verwacht van de opdrachtnemer dat hij zich als partner coöperatief opstelt en een redelijke en proportionele inspanning doet om stappen te zetten naar een circulaire economie.

8) . Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

De Aanbestedende overheid hecht belang aan het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen van de organisaties (zoals de ICT-Dienstverleners) met wie ze samenwerkt.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) is de verantwoordelijkheid van een organisatie voor de effecten van haar besluiten en activiteiten op de maatschappij en het milieu door transparant en ethisch gedrag (Bron: ISO 26000). MVO houdt in dat de organisaties aandacht voor mensenrechten, consumentenbelangen en sociale, ethische en milieukwesties in hun activiteiten en kernstrategie integreren in nauwe samenwerking met hun stakeholders om 1) zoveel als mogelijk gedeelde waarde te creëren voor hun eigenaren/aandeelhouders en voor hun andere stakeholders en de samenleving als geheel en 2) om mogelijke negatieve effecten op te sporen, te voorkomen en te verminderen.

9) Continuïteit in de dienstverlening

Bij de transitie van de vroegere ICT-dienstverlening naar het gemeenschappelijk ICT-dienstverleningsaanbod dat via de Raamovereenkomsten wordt aangeboden, wordt de impact voor de Klanten zo beperkt mogelijk gehouden. De applicaties die draaien op verouderde omgevingen die "End Of Service Life" zijn, zullen naar nieuwe omgevingen of naar de klantspecifieke omgevingen worden gemigreerd.

3.3 Aard van de verbintenissen

De ICT-Dienstverlener is verplicht om in te gaan op elke door de Klant ingediende Werkaanvraag in zover de gevraagde ICT-Dienstverlening onder het voorwerp van de Raamovereenkomst valt.

Alle verplichtingen waarbij de ICT-Dienstverlener een welbepaald dienstverleningsniveau of welomschreven resultaat moet behalen, zijn resultaatsverbintenissen. De verplichtingen waaraan geen dienstverleningsniveau werd verbonden of waarvan het resultaat niet is vastgelegd, zijn middelenverbintenissen.

Bij de uitvoering van de verplichtingen wordt rekening gehouden met de in de sector gangbare professionele normen.

De aard van de verbintenissen, zijnde een middelenverbintenis of een resultaatsverbintenis, zal desgevallend bepaald worden in de Service afspraken, en in het bijzonder in de offertes.

Voor alle Diensten geldt dat bij uitvoering ten behoeve van een Klant / Gebruiker, de scope en het doel van de Diensten en de beoogde meerwaarden voor die ICT-Dienstverlening zoals omschreven in de Service Portfolio belangrijker zijn dan de uitvoeringsmodaliteiten beschreven in de Service

Portfolio, en dus dat de uitvoeringsmodaliteiten voor het leveren van een Dienst (of de wijze waarop deze door de ICT-Dienstverlener worden toegepast) niet tot gevolg kunnen hebben dat de scope beperkend wordt ingevuld en/of het doel niet wordt behaald.

De activiteiten die in de Service Portfolio expliciet worden vermeld als nodig om de bepaalde doelstelling van een Diensten te bereiken werden louter indicatief opgesomd. Niet vermelde activiteiten, die nochtans door een normale professionele dienstverlener als een impliciet onderdeel worden beschouwd, zal de ICT- Dienstverlener uitvoeren zonder aanspraak te kunnen maken op een prijsherziening.

3.4 Non-exclusiviteit

Het sluiten van een Raamovereenkomst geeft de ICT-Dienstverlener geen exclusiviteitsrecht. Er kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst prestaties, identiek of analoog aan deze beschreven in de Raamovereenkomst, uitgevoerd worden door andere dienstverleners. De ICT-Dienstverlener kan uit dien hoofde geen aanspraak maken op enigerlei vergoeding.

4 Meerjarige raamovereenkomst

Het betreft een raamovereenkomst zoals bedoeld in art. 2, 35° van de Wet Overheidsopdrachten, waarbij, naar gelang de behoeften, opdrachten (zoals, Werkaanvragen) zullen geplaatst worden door de onder rubriek 5.1 vermelde Entiteiten.

Enkel het Transitieproject en de Exploitatie van de op het ogenblik van de overname bestaande ICT-omgevingen ten behoeve van de Klanten, worden niet via een Werkaanvraag, maar door de sluiting van de Raamovereenkomst zelf (dus “impliciet”) besteld.

De Raamovereenkomst neemt een aanvang vanaf de dag volgend op de datum waarop de Raamovereenkomst is gesloten.

Vanaf de datum waarop de Raamovereenkomst een aanvang heeft genomen, wordt door de ICT-Dienstverlener (de eerste fase van) een Transitieproject uitgevoerd en zal de ICT-Dienstverlener alle nodige maatregelen nemen om voor de Dienstenpakketten binnen het voorwerp van de met hem gesloten Raamovereenkomst, de ICT-Dienstverlening over te nemen van de Vorige ICT-Dienstverlener.

Deze periode loopt tot de Effectieve Aanvangsdatum. Dit is de datum vanaf wanneer de ICT-Dienstverlener effectief de verantwoordelijkheid draagt voor de ICT-Dienstverlening binnen de aan hem gegunde Raamovereenkomst.

Vanaf de Effectieve Aanvangsdatum heeft de Raamovereenkomst een looptijd van 7 jaar.

5 Aankoopcentrale

De Aanbestedende overheid treedt op als aankoopcentrale in de zin van art. 2, 6° van de Wet Overheidsopdrachten.

De Aanbestedende overheid treedt hierbij op:

- enerzijds voor zichzelf en dus voor de Klanten die tot de rechtspersoon Vlaamse Gemeenschap en Vlaamse Gewest behoren (dit zijn de Entiteiten vermeld in de opsomming van rubriek 5.1 onder de punten 1 tot en met 4) ;
- anderzijds ook als aankoop/opdrachtcentrale in de zin van artikel 2, 6 ° van de Wet Overheidsopdrachten voor de Klanten van andere aanbestedende overheden welke krachtens artikel 47 §2 van de Wet Overheidsopdrachten, bij afname vrijgesteld zijn van de verplichting om zelf een plaatsingsprocedure te organiseren.

5.1 Klantenbereik

De volgende Entiteiten kunnen opdrachten plaatsen binnen één van de Raamovereenkomsten vermeld onder rubriek 3.1 en kunnen dus de hoedanigheid van Klant hebben:

1. het Vlaams Parlement, zijn diensten, en de instellingen die aan het Vlaams Parlement verbonden zijn;
2. de autonome diensten die onder toezicht staan van het Vlaams Parlement;
3. de Vlaamse Regering en de kabinetten van de leden van de Vlaamse Regering;
4. de Vlaamse administratie;
 - 4.1 de departementen;
 - 4.2 de intern verzelfstandigde agentschappen zonder rechtspersoonlijkheid;
 - 4.3 de intern verzelfstandigde agentschappen met rechtspersoonlijkheid;
 - 4.4 de publiekrechtelijke vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen;
 - 4.5 de privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen, met uitzondering van de investeringsmaatschappijen van de Vlaamse overheid;
 - 4.6 de Dienst van de Bestuursrechtscolleges;
 - 4.7 de onderwijsinspectie;
5. de provinciegouverneurs en de arrondissementscommissarissen;
6. de Vlaamse openbare instellingen die niet behoren tot de Vlaamse administratie zoals vastgelegd in art. 1.3., 4° van het Bestuursdecreet van 7 december 2018.
7. de Vlaamse adviesorganen;
 - 7.1 de strategische adviesraden;
 - 7.2 de andere raden, commissies, comités en andere organen, ongeacht de benaming ervan, die voldoen aan elk van de volgende voorwaarden:
 - 1) ze zijn opgericht bij decreet, bij besluit van de Vlaamse Regering, bij besluit van een Vlaamse minister, of bij wet, koninklijk besluit of ministerieel besluit in aanlegenheden die tot de bevoegdheid van de gewesten of gemeenschappen behoren;
 - 2) hun opdracht bestaat er hoofdzakelijk in advies te verlenen, ongeacht de benaming ervan, uit eigen beweging of op verzoek;
 - 3) ze verlenen advies aan onder meer het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering, een Vlaamse minister of de Vlaamse administratie
8. de Vlaamse administratieve rechtscolleges;
9. De gemeenschappelijke diensten en instellingen die zijn opgericht overeenkomstig art. 92 bis, §1 of art. 92 bis/1, §1 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen en waarvan de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaams Gewest één van de medeoprichters is (zoals Viapass);

10. Het Gemeenschapsonderwijs. Wat deze entiteit betreft kan enkel het centrale bestuursniveau een beroep doen op deze raamovereenkomst. Scholen en scholengroepen kunnen niet rechtstreeks afnemen;
11. De Vlaamse Gemeenschapscommissie;
12. de lokale overheden, die zijn gesitueerd in het Vlaams Gewest, zoals hierna omschreven:
 - 12.1 de gemeenten;
 - 12.2 de districten;
 - 12.3 de provincies;
 - 12.4 de openbare centra voor maatschappelijk welzijn;
 - 12.5 de samenwerkingsvormen, vermeld in deel 3, titel 3, van het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur;
 - 12.6 de intergemeentelijke onderwijsvereniging, vermeld in het decreet van 28 november 2008 betreffende de intergemeentelijke onderwijsvereniging;
 - 12.7 de welzijnsverenigingen, vermeld in deel 3, titel 4, hoofdstuk 2, van het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur;;
 - 12.8 de autonome verzorgingsinstellingen, vermeld in deel 3, titel 4, hoofdstuk 3, van het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur;
 - 12.9 de verzelfstandigde agentschappen die opgericht zijn door een provincie of een gemeente;
 - 12.10 de polders en de wateringen

Om continuïteit in de ICT-dienstverlening te garanderen, zullen ook Klanten die bij de start van het Transitieproject, Diensten afnemen van de Vorige Overeenkomst en die niet onder één van de categorieën van het hierboven vermelde klantenbereik vallen, Bestellingen kunnen plaatsen binnen één van de in rubriek 3.1 bedoelde Raamovereenkomsten, in zover deze Klanten ook nominatief worden vermeld op de lijst van “huidige klanten” in de Referentiebibliotheek, bezorgd bij de start van het Transitieproject.

5.2 Bewaking van de maximale omvang van de opdracht

Ten einde enerzijds te voorkomen dat de maximale waarde van de opdracht (zoals vastgelegd in het Bestek) zal worden overschreden en anderzijds de continuïteit van de bestaande ICT-Dienstverlening te garanderen voor bestaande Klanten, behoudt de Aanbestedende overheid zich het recht voor om via het Bestuur de volgende maatregelen te nemen, in het geval het, op basis van de monitoring van de afgenomen ICT-Dienstverlening, duidelijk wordt dat de vooropgestelde maximale waarde van de opdracht dreigt te worden overschreden:

- Het weigeren van een afname van een Raamovereenkomst door Entiteiten die nog geen beroep hebben gedaan op de ICT-Dienstverlening aangeboden door één van de Raamovereenkomsten;
- Het voor de verdere looptijd van de Raamovereenkomst beperken van de toegelaten globale afnamevolumes (in euro) voor bestaande Klanten tot de op dat ogenblik op jaarbasis afgenomen volumes (in euro).

Om dit mogelijk te maken, dient de ICT-Dienstverlener ook te zorgen voor de gepaste rapportering m.b.t. de afnamevolumes. Meer informatie hierover is te vinden in het document “Vereiste ondersteunende processen en overlegfora” en in de Service Portfolio.

5.3 Bevoegdheidsverdeling

Het Bestuur oefent de overkoepelende controle en het overkoepelend toezicht op de uitvoering van de Raamovereenkomst uit, terwijl een Klant enkel de controle en het toezicht op de uitvoering van een door die Klant bestelde Dienst uitoefent.

In de contractuele documenten wordt duidelijk aangegeven wie (Bestuur of Klant) welke beslissing kan nemen.

Algemeen omschreven is de bevoegdheidsverdeling als volgt geregeld:

Het Bestuur is bevoegd – onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst - voor alle beslissingen met betrekking tot het geheel van de te leveren Diensten (met andere woorden, de ICT-Dienstverlening).

Onder meer de volgende bevoegdheden worden uitgeoefend door het Bestuur:

- Alle bevoegdheden met betrekking tot het wijzigen van de contractuele documenten met uitzondering van de Service Afspraken (zie rubriek 6.16);
- De bevoegdheden van de aanbestedende overheid met betrekking tot verbreking bedoeld in artikelen 62 en 62/1 KB Uitvoering en het beëindigen van de Raamovereenkomst bedoeld in rubriek 10.1 van dit Basiscontract;
- Het nemen van de maatregelen ingeval van verboden afspraken zoals bedoeld in artikel 5 Wet Overheidsopdrachten ;
- De eventuele maatregelen van ambtswege zoals bedoeld in de artikelen 47 en 155 KB Uitvoering indien deze maatregelen betrekking hebben op de Raamovereenkomst zelf;
- Alle rechtsvorderingen die met betrekking tot de ICT-Dienstverlening als geheel / op het niveau van een Raamovereenkomst desgevallend worden ingediend.

Een Klant is bevoegd – onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst - voor alle beslissingen met betrekking tot een bepaalde Werkaanvraag die door die Klant bij een ICT-Dienstverlener werd geplaatst of met betrekking tot een bepaalde Dienst die door die ICT-Dienstverlener op vraag van die Klant wordt gepresteerd.

Onder meer de volgende bevoegdheden worden uitgeoefend door de Klant:

- De keuring van de voor die Klant gepresteerde Diensten en opmaak van PV van oplevering voor de gepresteerde Diensten;
- De controle op de facturatie voor de aan die Klant geleverde Diensten,
- Het toepassen van Prijscorrecties bij het niet behalen van de overeengekomen SLA's door de ICT-Dienstverlener (voor zover van toepassing);
- De betalingen voor de gepresteerde Diensten;
- Het toepassen van straffen bedoeld in artikel 45 KB Uitvoering, in zover het feit dat aanleiding geeft tot het toepassen van een straf enkel de aan die Klant te leveren of geleverde Dienst betreft.
- Alle rechtsvorderingen met betrekking tot de individuele door de betrokken Klant bestelde Diensten.

Het Bestuur kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet nakomen van de contractuele verbintenissen langs de zijde van zowel de ICT-Dienstverleners als een Klant met betrekking tot de opdrachten geplaatst binnen een Raamovereenkomst, tenzij het Bestuur zelf de Klant (afnemende entiteit) is.

6 Generieke voorwaarden voor uitvoering van de opdracht

6.1 Samenwerking binnen het Ecosysteem

Deze Raamovereenkomst maakt deel uit van een geheel van ICT-raamovereenkomsten die afgesloten werden met de Aanbestedende overheid en die een Ecosysteem vormen met het oog het leveren van een optimale dienstverlening ten behoeve van de Klanten en Gebruikers.

De verschillende ICT-Dienstverleners binnen dit Ecosysteem moeten hiertoe goed samenwerken volgens de afspraken die gedocumenteerd zijn het document "Vereiste ondersteunende processen en overlegfora" en in nadere afspraken die gemaakt worden tussen de verschillende ICT-Dienstverleners tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst.

De ICT-Dienstverleners binnen het Ecosysteem dienen zich als partners te gedragen en moeten mekaar informeren, adviseren, met elkaar overleggen en samenwerken op een zodanige wijze dat alle diensten op een optimale, gecoördineerde en geïntegreerde wijze kunnen verlopen ten behoeve van de Klanten en Gebruikers.

In sommige situaties zoals in het geval van een Project waar het duidelijk is dat het overgrote deel van het Project zal moeten uitgevoerd worden door één van de ICT-Dienstverleners, zal de Klant de Werkaanvraag indienen bij die ICT-Dienstverlener en zal die ICT-Dienstverlener voor de andere Diensten waar nodig een beroep doen op de andere ICT-Dienstverleners via onderaanneming (zie hierna)

6.2 Onderaannemers / Leveranciers

6.2.1 Onderaanneming binnen het Ecosysteem

De ICT-Dienstverlener die in het kader van de uitvoering van een Werkaanvraag op de Diensten van een andere ICT-Dienstverlener binnen het Ecosysteem een beroep doet via onderaanneming, kan deze Diensten afnemen onder de(zelfde) voorwaarden die die andere ICT-Dienstverlener heeft bedongen voor afname door de Klanten.

Indien in het kader van een Werkaanvraag Diensten nodig zijn die binnen het aanbod vallen van één van de Raamovereenkomsten binnen het Ecosysteem, dan doet de ICT-Dienstverlener, behoudens behoorlijk gemotiveerde gevallen en een expliciete goedkeuring door het Bestuur, een beroep op de betrokken ICT-Dienstverlener binnen het Ecosysteem, die voor de uitvoering van de Diensten optreedt als Onderaannemer van de eerst genoemde ICT-Dienstverlener.

De ICT-Dienstverlener die in het kader van de uitvoering van een Werkaanvraag op de Diensten van een andere ICT-Dienstverlener binnen het Ecosysteem een beroep doet, draagt de volledige eindverantwoordelijkheid voor alle door hem en door de andere ICT-Dienstverleners binnen het Ecosysteem geleverde Diensten.

6.2.2 Onderaanneming (klassiek)

Onverminderd de bepalingen die gelden voor onderaanneming in het kader van de verwerking van persoonsgegevens (zie rubriek 6.8.3.3) kan een ICT-Dienstverlener, na schriftelijke raadpleging met de Klant, voor de ICT-Dienstverlening een beroep doen op Onderaannemers en/of Leveranciers waarbij het Bestuur / de Klant zich niet onredelijk zal verzetten tegen dergelijke onderaanneming.

De ICT-Dienstverlener blijft ten opzichte van het Bestuur / de Klant ook steeds de volledige eindverantwoordelijkheid dragen voor alle door hem geleverde Diensten.

De ICT-Dienstverlener zal alle verplichtingen die hij heeft t.o.v. van de Klanten en in het algemeen

t.a.v. het Bestuur nakomen, ook indien gedeelten door Onderaannemers en/of Leveranciers worden gerealiseerd. In het bijzonder wordt hierbij verwezen naar het “Beheer van sub-contracten en aankoop”-proces zoals beschreven in het document “Vereiste ondersteunende processen en overlegfora”.

De contracten met Onderaannemers/Leveranciers bevatten de bepalingen van de Raamovereenkomst die krachtens de overheidsopdrachtenreglementering en andere toepasselijke wetgeving zoals de AVG ook moeten gelden voor de Onderaannemers van de ICT-Dienstverleners van het Bestuur.

In overeenstemming met artikel 13 KB Uitvoering, kan geen Onderaannemer / Leverancier die zich bevindt in één van de gevallen van uitsluiting bedoeld in de artikelen 67 tot 69 van de Wet Overheidsopdrachten en de artikelen 61 tot 63 van het KB Plaatsing alsook in één van de gevallen bedoeld in het artikel 62 KB Uitvoering, worden belast met de uitvoering van activiteiten in het kader van de ICT-Dienstverlening.

De ICT-Dienstverlener mag in samenwerking met een Onderaannemer/Leverancier op geen enkele wijze de niet-exclusiviteit (zie rubriek 3.4) uithollen (de jure of de facto). Zo bijvoorbeeld, mag in de contracten met de Onderaannemers of Leveranciers geen bepaling opgenomen worden die hun zou verbieden om nog rechtstreekse contracten met Klanten af te sluiten. Dit zou het voor de Klanten immers de facto onmogelijk maken om nog via aparte overheidsopdrachten een beroep te kunnen doen op die bedrijven.

In de contracten met Onderaannemers/Leveranciers afgesloten met het oog op de uitvoering van een Raamovereenkomst, moet, voor zover dit kan afgesproken worden met de betrokken Onderaannemer / Leverancier, een clause opgenomen worden waarin gestipuleerd wordt dat de Onderaannemer/Leverancier steeds een beroep kan doen op de bemiddeling van het Bestuur indien er moeilijkheden zouden rijzen in de relatie tussen de ICT-Dienstverlener en de betrokken Onderaannemer of Leverancier.

In de contracten met Onderaannemers/Leveranciers kunnen ook de modaliteiten worden bepaald voor rechtstreekse contacten met de Klant indien dat voor de uitvoering van een Dienst noodzakelijk blijkt en zonder dat dit afbreuk doet aan de verantwoordelijkheid van de ICT-Dienstverlener. (bv raadplegen van technische support-informatie in het kader van het onderhoud op een softwarepakket).

De contracten, onder om het even welke vorm, die door de ICT-Dienstverlener werden afgesloten met een Onderaannemer of Leverancier, uitsluitend in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst die de ICT-Dienstverlener met de Aanbestedende overheid heeft gesloten en in overeenstemming met de door de Klanten bestelde Diensten, worden VO-specifieke contracten genoemd.

Deze VO-specifieke contracten kunnen ten behoeve van één individuele Klant afgesloten worden (bv een onderhoudscontract voor een bedrijfstoepassing-specifieke licentie) of kunnen ondersteunend zijn voor de Diensten van meerdere Klanten (bv een onderhoudscontract op een database-server die voor meerdere beheerde bedrijfstoepassingen gebruikt wordt).

M.b.t. deze VO-specifieke contracten is volledige transparantie vereist t.o.v. de betrokken Klanten en t.o.v. het Bestuur. Deze contracten moeten correct en volledig opgenomen zijn in de Configuratie-databank en de contractdocumenten met alle modaliteiten (o.a. welke diensten voor welke prijzen geleverd worden) moeten opgenomen zijn in DDC-DMS.

6.3 Samenwerking met Derden

De ICT-Dienstverlener zal alle medewerking verlenen volgens de in de IT-sector beste professionele normen, wanneer in het kader van de ICT-Dienstverlening samenwerking met Derden door een Klant of het Bestuur wordt gewenst.

Als Derden worden hier onder meer bedoeld: andere dienstverleners van ICT-diensten door de Klant gecontracteerd, de door de Klant gecontracteerde dienstverleners voor vaste spraaktelefonie en mobiele spraak- en datacommunicatie, de federale overheid, andere communautaire overheden, provinciale – en gemeentelijke overheden.

Nadere regels van samenwerking met Derden, kunnen worden vastgelegd in specifieke Service afspraken met de betrokken Klant(en).

6.4 Leidend ambtenaar

6.4.1 Op het niveau van een Raamovereenkomst

De naam van de "leidend ambtenaar" bedoeld in artikel 11 KB Uitvoering die de controle en het toezicht op de uitvoering van de Raamovereenkomsten als geheel uitoefent, zal door de Aanbestedende overheid worden meegedeeld bij de sluiting van de Raamovereenkomst .

In het kader van dit toezicht wordt aan het Bestuur toegang verleend (minstens een "lees"-recht) tot alle voor de ICT-Dienstverlening gebruikte Ondersteunende systemen en tot alle data m.b.t. de in het kader van de Raamovereenkomst geleverde ICT-Dienstverlening (bv alle informatie m.b.t. uitgevoerde Werkaanvragen, alle informatie m.b.t. de beheerde bedrijfstoepassingen, ...)

6.4.2 Op het niveau van een Dienst

Op het niveau van een Dienst wordt de rol van "leidend ambtenaar" in de zin van artikel 11 KB Uitvoering vervuld door de Klant. (zie ook rubriek 5.3). De Klant zal de naam van de persoon die de rol van "leidend ambtenaar" voor de uitvoering van een specifieke Dienst zal uitoefenen, mededelen aan de ICT-Dienstverlener.

6.5 Financiële garanties

6.5.1 Borgtocht

Er wordt geen borgtocht gevraagd.

6.5.2 Verzekeringen arbeidsongevallen / burgerlijke aansprakelijkheid t.a.v derden

Elke ICT-Dienstverlener sluit de verzekeringen die zijn aansprakelijkheid inzake arbeidsongevallen dekken, alsook zijn burgerlijke aansprakelijkheid ten aanzien van derden bij de uitvoering van de opdracht, zoals is vereist door art.24 §1 KB Uitvoering.

In afwijking van artikel 24 §2 KB Uitvoering wordt het attest - tot bewijs dat de door het KB Uitvoering vereiste verzekeringen zijn afgesloten - door de ICT-Dienstverlener niet voor elke Dienst aan elke Klant bezorgd, maar enkel aan de leidend ambtenaar op het niveau van de Raamovereenkomst (zie rubriek 6.4.1) bij aanvang van de Raamovereenkomst en in de loop van de Raamovereenkomst op zijn verzoek; en dit om de administratieve overlast voor de ICT-Dienstverlener te vermijden;

6.6 Audit

Onverminderd het recht van het Bestuur om over alle hierna opgelijste aangelegenheden geaggregeerde informatie op te vragen bij de ICT-Dienstverlener en onverminderd de rapportering vermeld in het document "Vereisten ondersteunde processen en overlegfora", beschikt het Bestuur over de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, alsmede gedurende een periode van twaalf maanden na het einde van de Raamovereenkomst, een door haar aangestelde

onafhankelijke, natuurlijke of rechtspersoon (genoemd “de Auditor”), één of meerdere controles te laten uitvoeren van:

- De kosten van de ICT-Dienstverlener en zijn eventuele Onderaannemers alsook de Kostenmodellen en de aangerekende prijzen voor de ICT-Dienstverlening;
- De binnen het kader van de ICT-Dienstverlening geleverde prestaties, de uitgevoerde processen en de activiteiten van de ICT-Dienstverlener, diens aangestelde of Onderaannemers;
- De binnen het kader van de ICT-Dienstverlening gerealiseerde beveiliging, met onder meer de zwakke punten in de beveiliging.

Een audit kan worden uitgevoerd bij:

- zowel de ICT-Dienstverlener of ingeval de ICT-Dienstverlener een combinatie van de ondernemingen is, bij die combinatie zelf en de deelgenoten;
- als bij de Onderaannemers/Leveranciers van de ICT-Dienstverlener.

De ICT-Dienstverlener bepaalt in de contracten met Onderaannemers/Leveranciers dat het Bestuur het recht heeft een audit te (laten) uitvoeren bij die Onderaannemer of Leverancier conform de voorwaarden van deze rubriek. Indien het niet mogelijk is om bovenstaande op te nemen in het contract met de Onderaannemer, wordt minstens voorzien dat voor aspecten waarvoor vanuit Europese, Belgische of Vlaamse wet- en regelgeving audits vereist zijn (o.a. de Algemene Verordening Gegevensbescherming), de resultaten van auditrapporten van onafhankelijke en erkende Auditors ter beschikking gesteld worden. Dit doet echter geen afbreuk aan de bevoegdheden van de toezichthoudende autoriteit zoals bepaald in art. 58 van de AVG.

Het Bestuur bepaalt zelfstandig en soeverein de identiteit van de Auditor, de inhoud van zijn controleopdracht alsmede het gevolg dat zij aan diens controlewerkzaamheden wenst te geven.

De ICT-Dienstverlener kan een gemotiveerd verzoek tot wraking van de gekozen Auditor bij het Bestuur indienen:

- wanneer de gekozen Auditor gelijkaardige activiteiten onderneemt - of verbonden is met een onderneming die gelijkaardige activiteiten onderneemt- op dezelfde markt als de ICT-Dienstverlener of een deelgenoot (ingeval de ICT-Dienstverlener een combinatie van ondernemingen is);
- wanneer de gekozen Auditor niet onafhankelijk zou zijn of er redelijke gronden zouden bestaan om de onafhankelijkheid van de gekozen Auditor te betwisten.

Het Bestuur zal in alle redelijkheid de motivatie voor de wraking beoordelen en kan al dan niet ingaan op het verzoek.

Bij de uitvoering van een audit kan het Bestuur of de Auditor zich laten bijstaan door zelf aangeduide deskundigen, die onder dezelfde voorwaarden als deze die gelden voor de Auditor, door de ICT-Dienstverlener kunnen worden gewraakt.

Tenzij bij een audit door een toezichthouder (bijvoorbeeld, Audit Vlaanderen) of ingeval de feiten die aanleiding geven tot een audit tot hoogdringendheid van de audit dwingen, zal een audit zal minstens één maand vooraf door het Bestuur aangekondigd worden met melding van de naam van de Auditor, de geplande datum en de opdrachtomschrijving.

De ICT-Dienstverlener verleent de Auditor op elk ogenblik toegang tot de locaties die relevant zijn in het kader van de ICT-Dienstverlening; en dit, gedurende de Kantooruren en in zoverre de ICT-Dienstverlener ook het zeggenschap heeft over de toegang tot deze locaties.

De ICT-Dienstverlener verbindt zich ertoe de Auditor redelijke bijstand te verlenen bij de uitvoering van zijn taken. Daartoe verbindt de ICT-Dienstverlener zich ertoe op eenvoudige vraag de nodige gegevens, log bestanden en statistieken ter beschikking te houden van de Auditor, en deze eventueel op te vragen bij Onderaannemers/Leveranciers.

Het Bestuur zal erover waken dat de Auditor de ICT-Dienstverlening niet onnodig verstoort bij de uitoefening van zijn taken.

De ICT-Dienstverlener kan de kost van de extra-inspanningen die moeten worden gepresteerd voor het bijstaan van de Auditoren terugvragen indien deze meer dan 40 mensdagen per jaar bedragen. De ICT-Dienstverlener zal moeten aantonen dat het om extra-inspanningen gaat, dit zijn inspanningen die niet op basis van andere bepalingen van de Raamovereenkomst moeten worden gepresteerd.

Vooraleer de Auditor de controle definitief afsluit met het opmaken van het eindrapport, heeft de ICT-Dienstverlener een recht van wederantwoord op de voorlopige resultaten van de controle. Aan de ICT-Dienstverlener zal een exemplaar van het eindrapport worden bezorgd.

Indien een audit een non-conformiteit aan het licht brengt met om het even welke verplichting van de ICT-Dienstverlener, dan zal de ICT-Dienstverlener onmiddellijk en op eigen kosten alle nodige maatregelen treffen om de betreffende non-conformiteit ongedaan te maken. Bovendien zullen de kosten voor de Audit, ten laste zijn van de ICT-Dienstverlener.

De Auditor, en in voorkomend geval de deskundige, zijn gebonden door een confidentialiteitsverplichting op basis waarvan zij de bij de ICT-Dienstverlener bekomen informatie enkel mogen gebruiken met het oog op het produceren van een auditverslag en deze informatie enkel aan het Bestuur mogen medelen. Het Bestuur mag het auditverslag eveneens verder intern verspreiden (o.m. aan de leden van de Vlaamse regering of het Vlaamse parlement of aan de dienst Interne Audit) en gebruiken ter uitoefening van haar rechten uit de Raamovereenkomst.

6.7 Benchmarking

Het Bestuur heeft het recht om door een onafhankelijke en professionele partij externe benchmarkings te laten uitvoeren op de door de ICT-Dienstverlener geleverde ICT-Dienstverlening. Op het niveau van een individuele Dienst kan een Klant een benchmarking laten uitvoeren waarbij de gekozen "benchmarker" rekening dient te houden met de context van het geheel van de ICT-Dienstverlening.

De ICT-Dienstverlener kan een gemotiveerd verzoek tot wraking van de gekozen "benchmarker" bij het Bestuur indienen:

- wanneer de gekozen "benchmarker" gelijkaardige activiteiten onderneemt - of verbonden is met een onderneming die gelijkaardige activiteiten onderneemt- op dezelfde markt als de ICT-Dienstverlener of een deelgenoot (ingeval de ICT-Dienstverlener een combinatie van ondernemingen is);
- wanneer de gekozen "benchmarker" niet onafhankelijk zou zijn of er redelijke gronden zouden bestaan om de onafhankelijkheid van de gekozen benchmarker te betwisten.

Het Bestuur zal in alle redelijkheid de motivatie voor de wraking beoordelen en kan al dan niet ingaan op het verzoek.

De kosten voor deze externe benchmarking worden door het Bestuur gedragen, met uitzondering van de kosten van de ICT-Dienstverlener voor het tijdig en correct aanleveren van de vereiste gegevens overeenkomstig de afspraken met de uitvoerder van de externe benchmarking. De ICT-Dienstverlener kan de kost van de extra-inspanningen die moeten worden gepresteerd voor het bijstaan van de benchmarking beschouwen als deel van de inspanningen geleverd in het kader van een audit zoals bepaald onder 6.6. De nodige inspanningen kunnen dus samengeteld worden met de inspanningen nodig voor het ondersteunen van audits. De ICT-Dienstverlener zal moeten aantonen dat het om extra-inspanningen gaat, dit zijn inspanningen die niet op basis van andere bepalingen van de Raamovereenkomst moeten worden gepresteerd.

De ICT-Dienstverlener dient zijn volle medewerking te verlenen aan de uit te voeren benchmarking.

De ICT-Dienstverlener dient systematisch de nodige technische en financiële gegevens bij te houden die nodig zijn voor een benchmarking zoals ze worden uitgevoerd door hierin gespecialiseerde onafhankelijke bedrijven.

De resultaten van dergelijke externe benchmarkings worden besproken op het Strategisch Managementteam. In overleg zal bepaald worden welke lessen hieruit kunnen getrokken worden en welke verdere acties er in functie hiervan moeten ondernomen worden. De ICT-Dienstverlener engageert zich om, in geval van vastgestelde afwijkingen van de markt, in overleg met het Bestuur de nodige bijstellingen door te voeren. (zie ook rubriek “8.2.2 Prijsherziening”)

6.8 Vertrouwelijkheid

6.8.1 Algemeen

Als vertrouwelijke informatie wordt beschouwd:

- Alle documenten en gegevens die tussen enerzijds de Aanbestedende overheid, het Bestuur of een Klant en anderzijds een ICT-Dienstverlener zijn uitgewisseld vanaf de kandidaatstelling in de plaatsingsprocedure;
- alle vanaf de sluiting van de Raamovereenkomst uitgewisselde informatie voor zover dat deze de vermelding “vertrouwelijk” of “confidentieel” bevatten of waarvan men het vertrouwelijk karakter redelijkerwijze mag veronderstellen,
- alsook alle persoonsgebonden gegevens en belangrijke informatie met betrekking tot de planning, operaties en financiën van zowel de Aanbestedende overheid, het Bestuur, of een Klant als een ICT-Dienstverlener.

De entiteit aan wie de vertrouwelijke informatie toebehoort, wordt hierna als “informatie verstreckende partij” genoemd; de entiteit die de vertrouwelijke informatie ontvangt, wordt hierna de “ informatie ontvangende partij” genoemd.

De informatie ontvangende partij verbindt zich ertoe de vertrouwelijke Informatie niet te verspreiden, publiceren, overhandigen of ter beschikking te stellen aan Derden in enige vorm behoudens voorafgaandelijk schriftelijk akkoord tussen de informatie verstreckende en de informatie ontvangende partij.

De verplichting tot vertrouwelijkheid geldt niet in de volgende gevallen wanneer het gaat om gegevens of informatie die:

- Op een andere wijze dan door inbreuk op deze rubriek in het publiek domein zijn terecht gekomen;
- Noodzakelijkerwijs door de informatie ontvangende partij moet worden medegedeeld aan zijn werknemers, aangestelden en (Onder)aannemers om de goede uitvoering van zijn taken en verplichtingen volgens de termen van deze Raamovereenkomst te verzekeren, en enkel ten opzicht van deze; de informatie ontvangende partij zal erover waken dat zijn werknemers, (Onder)aannemers en aangestelden de verplichting tot vertrouwelijkheid en geheimhouding behoorlijk naleven;
- In het kader van een geschillenregeling, van een arbitrale of gerechtelijke procedure, of overeenkomstig een wet, decreet of reglement moeten worden vrijgegeven door de informatie ontvangende partij (in dat geval verwittigt deze laatste de informatie verstreckende partij onmiddellijk zodra hij op de hoogte is van een gerechtelijk bevel om de gegevens kenbaar te maken);
- Die door de Aanbestedende overheid of het Bestuur moeten worden meegedeeld in het kader van een plaatsingsprocedure of om te voldoen aan andere wettelijke verplichtingen (waaronder openbaarheid van bestuur).

Alle contractuele documenten van de Raamovereenkomsten zullen gepubliceerd worden op het

intranet van het Bestuur. De informatie moet voor de personeelsleden van de Klant vrij toegankelijk zijn, met uitzondering van de voor de Klant en/of Gebruiker minder relevante delen van het deel Serviceorganisatie. Voor het Bestuur, zal het deel Serviceorganisatie integraal toegankelijk zijn.

Het Basiscontract, Glossarium, het document Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora en de verschillende Service Portfolio's kunnen door het Bestuur vrij verspreid worden onder meer door publicatie op de internetsite van de Vlaamse overheid.

Bij beëindiging van een Raamovereenkomst zal alle vertrouwelijke informatie of alle kopieën daarvan die een Partij van de andere Partij in haar bezit heeft hetzij aan die andere Partij worden overhandigd hetzij worden vernietigd.

6.8.2 Referenties

De Aanbestedende overheid verleent aan de ICT-Dienstverleners de toestemming om openlijk te verwijzen naar de gemaakte keuze voor de toewijzing van de opdracht aan de ICT-Dienstverlener en naar de aard van de te leveren Diensten binnen de Raamovereenkomst die werd gesloten met die ICT-Dienstverlener.

Een ICT-Dienstverlener kan andere informatie met betrekking tot de opdracht of de uitvoering daarvan door die ICT-Dienstverlener, aan Derden enkel kenbaar maken mits voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van het Bestuur.

6.8.3 Verwerking Persoonsgegevens

6.8.3.1 Algemeen

De bepalingen van rubriek 6.8.3 zijn van toepassing in het geval een ICT-Dienstverlener in het kader van de ICT-Dienstverlening optreedt als "verwerker" van persoonsgegevens (zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)) voor het Bestuur dan wel een Klant die met betrekking tot die verwerking, de "verwerkingsverantwoordelijke" (zoals bedoeld in de AVG) is.

De bepalingen van deze rubriek vormen tezamen met de Service-afspraken die een Klant met een ICT-Dienstverlener maakt in het kader van de uitvoering van een Dienst (zie verder), de (verwerkers)overeenkomst zoals bedoeld in artikel 28, lid 3 AVG.

Daarnaast zijn de ICT-Dienstverleners zelf verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van een aantal Persoonsgegevens die zij nodig hebben om de ICT-dienstverlening te kunnen leveren en waarvoor ze zelf het doel en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens vaststellen (bv de verwerking van contactgegevens van de (potentiële) Klanten in een bestelportaal, van Gebruikers in een Servicedesk-systeem ...).

In het geval een ICT-Dienstverlener, in het kader van de uitvoering van de ICT-dienstverlening, namens de Klant / het Bestuur, Persoonsgegevens zal verwerken, zal die ICT-Dienstverlener deze Persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en voldoen aan alle verplichtingen opgelegd door de AVG aan een "verwerker".

Voor elke verwerking van Persoonsgegevens waarvoor de Klant / het Bestuur wordt beschouwd als "verwerkingsverantwoordelijke", en die zal worden uitgevoerd door een ICT-Dienstverlener als 'verwerker', zullen in de Service afspraken tussen de Klant / het Bestuur de volgende elementen van de verwerking vastgelegd worden (art. 28, lid 3 AVG):

- welke Persoonsgegevens verwerkt moeten worden;
- om welke categorie (soort) van Persoonsgegevens het gaat (voor een overzicht van mogelijke categorieën: zie de bijlage bij de [Aanbeveling nr. 06-2017](#) van 14 juni 2017 van de Gegevensbeschermingsautoriteit);
- om welke categorieën van betrokkenen het gaat;
- wat de aard en het voorwerp is van de door de ICT-Dienstverlener uit te voeren verwerking. Dit omvat naast de situering binnen de afgenomen Diensten ook concreet welke activiteiten met betrekking tot de Persoonsgegevens zullen worden verricht;
- met welk doeleinde de Persoonsgegevens worden verwerkt (zie de bijlage bij de [Aanbeveling nr.-06-2017](#) van 14 juni 2017 van de Gegevensbeschermingsautoriteit);
- wat de duur is van de verwerking.

Een ICT-Dienstverlener zal bij de verwerking van de Persoonsgegevens de volgende verplichtingen nakomen (artikel 28 AVG):

- De Persoonsgegevens worden door de ICT-Dienstverlener, zijn medewerkers, of Onderaannemer(s) uitsluitend verwerkt op basis van gedocumenteerde instructies van de Klant / het Bestuur die de “verwerkingsverantwoordelijke” is. Deze verplichting geldt niet, overeenkomstig artikel 28, lid 3, a) AVG, indien de ICT-Dienstverlener op grond van een Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling verplicht is tot de verwerking; in dat geval stelt de ICT-Dienstverlener de Klant / het Bestuur daarvan, voorafgaand aan de verwerking, in kennis tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt (art. 28, lid 3 a) AVG);
- De ICT-Dienstverlener ziet erop toe dat de Persoonsgegevens uitsluitend in het kader van het door de Klant / het Bestuur vooropgestelde doeleinde worden verwerkt;
- De ICT-Dienstverlener stelt de verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk in kennis indien naar zijn mening een instructie een inbreuk oplevert op de AVG of een wettelijke bepaling inzake gegevensbescherming. Ook indien de ICT-Dienstverlener van oordeel is dat de Klant / het Bestuur bepaalde gegevens ten onrechte niet als Persoonsgegeven zoals bedoeld in de AVG heeft gekwalificeerd, zal hij de Klant / het Bestuur daarvan onmiddellijk op de hoogte brengen; (art. 28, lid 3 laatste alinea AVG). De ICT-Dienstverlener zal geen instructies uitvoeren die een inbreuk zouden betekenen op de AVG;
- De ICT-Dienstverlener waarborgt dat de tot het verwerken van de Persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe verbonden hebben de vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid gebonden zijn; (art. 28, lid 3 b) AVG) (zie ook rubriek [6.8.3.2](#) van dit Basiscontract);
- De ICT-Dienstverlener neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van de “betrokkene” (= de persoon op wie de persoonsgegevens betrekking hebben) is gewaarborgd. (art. 28, lid 3 c) : zie in dit verband ook rubriek [6.8.3.2](#), van dit Basiscontract;
- De ICT-Dienstverlener zal de verwerking niet uitbesteden aan een Onderaannemer, tenzij met voorafgaande specifieke toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke, en verder voldaan is aan de verplichtingen vermeld in rubriek [6.8.3.3](#) van dit Basiscontract (art. 28, lid 3 d) AVG);
- De ICT-Dienstverlener zal, rekening houdend met de aard van de verwerking, door middel van passende en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, de verwerkingsverantwoordelijke bijstand verlenen bij het vervullen van diens plicht om verzoeken te beantwoorden van betrokkenen die zich beroepen op de door de AVG aan hen toegekende rechten (art. 28, lid 3 e) AVG): zie rubriek [6.8.3.4](#) van dit Basiscontract.;
- De ICT-Dienstverlener zal, rekening houdend met de aard van de verwerking, en de hem ter beschikking staande informatie, de verwerkingsverantwoordelijke bijstand verlenen bij het nakomen door de verwerkingsverantwoordelijke van zijn verplichtingen, opgelegd door artikelen

32 tot en met 36 AVG: zie rubrieken 6.8.3.4 en 6.8.3.8 van dit Basiscontract;;

- De ICT-Dienstverlener zal alle informatie bijhouden en ter beschikking stellen aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat de ICT-Dienstverlener alle verplichtingen nakomt die worden opgelegd onder de AVG aan de verwerker met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens, en om audits (zie rubriek 6.8.3.10 van dit Basiscontract.) mogelijk te maken, en zal ook bijstand verlenen aan eventuele audits (art. 28, lid .3 h) AVG);
- De ICT-Dienstverlener zal na afloop van de verwerkingsdiensten, naargelang de keuze van de verwerkingsverantwoordelijke, alle Persoonsgegevens wissen of deze aan de verwerkingsverantwoordelijke terug bezorgen, tenzij de opslag Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk verplicht is en in dat geval enkel na het verstrijken van de wettelijk verplichte termijn voor de opslag (art. 28, lid3 g) AVG): zie rubriek 6.8.3.11 van dit Basiscontract.

6.8.3.2 Technische en organisatorische maatregelen

De verwerkingsverantwoordelijke en de ICT-Dienstverlener zullen rekening houdend enerzijds met de stand van de techniek ter zake en de uitvoeringskosten en anderzijds met de aard, de omvang, de context van de verwerking, de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en de vrijheden van personen, de passende technische en organisatorische maatregelen in de Service Afspraken opnemen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen en die nodig zijn onder meer:

- voor de bescherming van de Persoonsgegevens tegen, vernietiging, verlies of om welke reden dan ook het niet raadpleegbaar zijn en in het geval van een fysiek of technisch incident, de beschikbaarheid van en de toegang tot de Persoonsgegevens tijdig te herstellen (beschikbaarheid);
- voor de bescherming van de Persoonsgegevens tegen ongeoorloofde wijziging (integriteit);
- voor de bescherming van de Persoonsgegevens tegen ongeoorloofde toegang of inzage door derden (vertrouwelijkheid);
- opdat “de betrokkene” steeds kan navragen welke gegevens over hem worden verwerkt, door wie en voor welke doeleinde (transparantie);
- opdat de Persoonsgegevens die door de ICT-Dienstverlener moeten worden verwerkt ten behoeve van enerzijds de Klant / het Bestuur en anderzijds derden, onderling niet kunnen worden gelinkt en dus opdat de Persoonsgegevens enkel worden verwerkt voor het oorspronkelijk door de Klant / het Bestuur vooropgestelde doeleinde (isolatie);
- opdat de (verwerking van) Persoonsgegevens steeds kan worden overgedragen naar een andere dienstverlener (overdraagbaarheid en interoperabiliteit);
- opdat steeds kan worden nagegaan wie toegang had tot de Persoonsgegevens en wat de aard is van de verwerkingen die werden verricht (transparantie);
- opdat de Persoonsgegevens op een “veilige” manier en permanent kunnen worden verwijderd waar de Persoonsgegevens zich ook bevinden, indien de Klant / het Bestuur daarom verzoekt.

De ICT-Dienstverlener toont t.o.v. de Klant aan dat alle passende maatregelen werden genomen zodat de Klant voor het gedeelte dat door de ICT-Dienstverlener wordt verwerkt, zijn verantwoordingsplicht kan nakomen bedoeld in art. 5, lid.2 AVG. De modaliteiten hiervan worden gedocumenteerd in de tussen de Klant en de ICT-Dienstverlener overeengekomen Service afspraken. Op eenvoudig verzoek van de Klant / het Bestuur bezorgt de ICT-Dienstverlener een overzicht van de technische en organisatorische maatregelen aan de betrokken functionaris voor de gegevensbescherming.

Technische maatregelen omvatten onder meer:

- “Fysieke” maatregelen: onder meer, doch niet uitsluitend, de toegang afschermen van de (onder zijn beheer staande) lokalen waarin de computers, bestanden, print-outs, elektronische dragers

enzovoort, worden bewaard;

- “Logische” maatregelen: onder meer, doch niet uitsluitend, de bescherming van de software-toepassingen tegen hacking of informaticapiraterij (bijv. coderen van gegevens of gebruik van paswoorden), de pseudonimisering en versleuteling van Persoonsgegevens, het monitoren van alle activiteiten die met betrekking tot de Persoonsgegevens werden verricht.

Organisatorische maatregelen omvatten onder meer:

- Het beperken van toegang: ervoor zorgen dat, voor de personen die onder zijn gezag handelen, de toegang tot de gegevens en de verwerkingsmogelijkheden beperkt blijven tot hetgeen die personen nodig hebben voor de uitoefening van hun taken of tot hetgeen noodzakelijk is voor de behoeften van de dienst;
- Personeel voorlichten: alle personen die onder zijn gezag handelen, kennis geven van de bepalingen van de AVG, alsmede van alle relevante voorschriften inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer die bij het verwerken van Persoonsgegevens gelden;
- Het waarborgen dat alle personen die in het kader van de verwerking toegang hebben tot de Persoonsgegevens, zich verbonden hebben de vertrouwelijkheid in acht te nemen (bijvoorbeeld door het laten ondertekenen van een vertrouwelijkheidsverklaring) of gebonden zijn aan een passende wettelijke vertrouwelijkheidsplicht;
- Het bijhouden van een nominatieve lijst (inclusief functie) van personen die in het kader van de verwerking toegang hebben tot de Persoonsgegevens (zowel van de eigen personeelsleden / aangestelden als die van de Onderaannemers). Dit is een verplichting indien het gaat om genetische, biometrische of gezondheidsgegevens of persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafrechtelijke inbreuken of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen (artikel 9 en 10 van de Belgische wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens);
- De verwerking van de Persoonsgegevens laten gebeuren conform vooraf vastgestelde processen zodat de uitvoering steeds gebeurt met in achtneming van de wettelijke verplichtingen ter zake ongeacht wie belast wordt met de uitvoering.

De ICT-Dienstverlener zal een procedure opzetten om op gezette tijdstippen (minstens jaarlijks) de doeltreffendheid van de technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de verwerking te testen, te beoordelen en te evalueren. Een rapport daarover zal worden opgesteld en bezorgd aan de Klant of het Bestuur.

6.8.3.3 Verwerking door Onderaannemers

Voor de verwerking van de Persoonsgegevens kan de ICT-Dienstverlener geen beroep doen op Onderaannemer(s) tenzij met de voorafgaande specifieke toestemming van de betrokken Klant of het Bestuur.

De ICT-Dienstverlener zal bij schriftelijke overeenkomst aan de Onderaannemers dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming opleggen als deze die worden opgelegd aan de ICT-Dienstverlener in de Raamovereenkomst, opdat de verwerking zou voldoen aan de vereisten van de AVG.

De ICT-Dienstverlener blijft ten opzichte van de Klant/het Bestuur de verantwoordelijkheid dragen voor het naleven van de verplichtingen uit de AVG opgelegd aan de “verwerker” van Persoonsgegevens ook indien de verwerking wordt uitbesteed aan een Onderaannemer.

De ICT-Dienstverlener verschafft de verwerkingsverantwoordelijke een duidelijk overzicht van wie welke activiteiten uitvoert in het kader van de verwerking van de Persoonsgegevens. De ICT-

Dienstverlener aanvaardt, en ziet erop toe dat de Onderaannemer aanvaardt, dat de contactgegevens van deze Onderaannemer(s) worden gepubliceerd op een publieke website ter informatie van alle “betrokkenen”;

6.8.3.4 Bijstand door de ICT-Dienstverlener bij de nakoming van de verplichtingen uit de AVG door de verwerkingsverantwoordelijke

6.8.3.4.1 Algemeen

De ICT-Dienstverlener zal de Klant, binnen de grenzen van de door de Klant afgenomen Diensten, alle informatie verstrekken en alle bijstand verlenen die noodzakelijk is en/of die redelijkerwijze mag worden verwacht van de ICT-Dienstverlener onder de AVG in zijn hoedanigheid van verwerker, opdat de Klant als verwerkingsverantwoordelijke in staat zou zijn, zijn verplichtingen uit de AVG na te komen én van deze nakoming het bewijs te leveren. De concrete modaliteiten worden tussen ICT-Dienstverlener en de betrokken Klant afgesproken in de Service afspraken.

6.8.3.4.2 Bijstand bij verzoeken van de betrokkenen

De ICT-Dienstverlener zal, binnen de grenzen van de door een Klant afgenomen Diensten, alle mogelijke maatregelen nemen opdat de verwerkingsverantwoordelijke kan tegemoet komen aan de verzoeken van een betrokkene die zich beroept op de hierna vermelde rechten en de ICT-Dienstverlener zal, in voorkomend geval, de verwerkingsverantwoordelijke daarbij alle medewerking verlenen:

- Het recht van inzage zoals bedoeld in artikel 15 AVG , en onder meer om een kopie van de Persoonsgegevens die worden verwerkt te bekomen;
- Het recht op rectificatie van de Persoonsgegevens zoals bedoeld in art. 16 AVG;
- Het recht op gegevenswissing (“recht op vergetelheid”) zoals bedoeld in artikel 17 AVG;
- Het recht op beperking van de verwerking zoals bedoeld in artikel 18 AVG;
- Het recht op overdraagbaarheid van de Persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 20 AVG ;
- Het recht van bezwaar bedoeld in artikel 21 AVG;
- Het recht om niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming waaronder profilering zoals bedoeld in artikel 22 AVG.

Indien een betrokkene zich rechtstreeks wendt tot de ICT-Dienstverlener om zich te beroepen op één van de voormelde rechten, zal de ICT-Dienstverlener dit zo snel mogelijk melden aan de Klant en alleen tegemoet komen aan het verzoek van de betrokkene na akkoord van de Klant.

6.8.3.4.3 Bijstand bij de nakoming van de verplichting tot gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB)

De ICT-Dienstverlener zal binnen de grenzen van de door de Klant afgenomen Diensten en rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie, alle bijstand verlenen aan de Klant / het Bestuur bij de verplichting tot gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) zoals bedoeld in artikel 35 AVG, en inzonderheid om te komen tot een volwaardige en correcte risicobeoordeling en –beheersing.

Wanneer een reeds bestaande verwerking van Persoonsgegevens, volgens een nieuw technologisch proces zal worden uitgevoerd, zal de Klant nagaan of, krachtens artikel 35 AVG en de beschikbare richtlijnen, een GEB moet worden uitgevoerd en zal de Klant de ICT-Dienstverlener hiervoor mogelijks bijstand vragen. Wanneer het initiatief om het technologisch proces te wijzigen wordt genomen door de ICT-Dienstverlener, zal de ICT-Dienstverlener desgevallend een GEB uitvoeren.

Indien nodig en op verzoek van de Klant / het Bestuur, zal de ICT-Dienstverlener de Klant / het Bestuur bijstaan om ervoor te zorgen dat de verplichtingen ingevolge de uitvoering van een GEB worden nagekomen. Inzonderheid, indien uit een GEB blijkt dat de verwerking een hoog risico voor de gegevensbescherming zou opleveren, zal de ICT-Dienstverlener op verzoek van de verwerkingsverantwoordelijke of de toezichthoudende autoriteit alle informatie verstrekken noodzakelijk in het kader van de voorafgaande raadpleging bedoeld in art. 36 AVG.

(zie ook rubriek **6.8.3.8** van dit Basiscontract)

6.8.3.5 Register van de verwerkingsactiviteiten

De ICT-Dienstverlener, houdt, in overeenstemming met artikel 30, lid .2 AVG, een register bij van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten die ten behoeve van de Klant / het Bestuur worden verricht. Dit register – dat in schriftelijke (waaronder elektronische) vorm is opgesteld - vermeldt per verwerkingsverantwoordelijke:

- De naam en de contactgegevens van de verwerker, en van elke verwerkingsverantwoordelijke (in voorkomend geval van de vertegenwoordiger van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker), en van de functionaris voor gegevensbescherming;
- De categorieën van verwerkingen die voor rekening van elke verwerkingsverantwoordelijke zijn uitgevoerd;
- Indien van toepassing, doorgiften van Persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie, onder vermelding van dat derde land of die internationale organisatie, en in voorkomend geval (zie art. 49, lid 1, tweede alinea AVG) de documenten inzake de passende waarborgen;
- Indien mogelijk, een algemene beschrijving van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen bedoeld in artikel 32, lid 1 AGV.

6.8.3.6 Plaats van de verwerking

Het verwerken van Persoonsgegevens kan enkel gebeuren op het grondgebied van één van de lidstaten van de Europese Unie, ongeacht of de verwerking wordt uitgevoerd door de ICT-Dienstverlener of een Onderaannemer.

De ICT-Dienstverlener geeft de Klant / het Bestuur een up-tot-date overzicht van de locaties waar de Persoonsgegevens worden verwerkt. De ICT-Dienstverlener aanvaardt, en ziet erop toe dat de Onderaannemer aanvaardt, dat deze locaties worden gepubliceerd op een publieke website ter informatie van alle “betrokkenen”.

6.8.3.7 Doorgiften

Het verwerken van Persoonsgegevens in een andere lidstaat van de Europese Unie dan België, (of een andere lidstaat dan voorheen), of de doorgifte voor verwerking van Persoonsgegevens aan een andere lidstaat van de Europese Unie dan België (of een andere lidstaat dan voorheen), of aan een internationale organisatie, gebeurt steeds na voorafgaande schriftelijke toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke en in overeenstemming met zowel de AVG, en in voorkomend geval, de buitenlandse wetgeving indien die ook van toepassing zou zijn.

Op een verzoek tot doorgifte of het verstrekken van Persoonsgegevens aan een land buiten de Europese Unie, gebaseerd op een rechterlijke uitspraak of een besluit van een administratieve autoriteit van dat land buiten de Europese Unie, kan enkel worden ingegaan indien die rechterlijke uitspraak of dat besluit is gebaseerd op een internationale overeenkomst, zoals een verdrag

inzake wederzijdse rechtsbijstand tussen het verzoekende land en de Unie of een lidstaat onverminderd de andere gronden voor doorgiften aan een land buiten de Europese Unie, vastgesteld in de AVG. In voorkomend geval zal de ICT-Dienstverlener de Klant / het Bestuur, voorafgaand aan de doorgifte op de hoogte brengen van het verzoek, tenzij een Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt (zie art.48 AVG en art. 28, lid 3 a) AVG).

6.8.3.8 Melding van een inbreuk in verband met de Persoonsgegevens

De ICT-Dienstverlener informeert de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk zodra en uiterlijk binnen de 24 uur nadat hij kennis heeft genomen van een inbreuk op de beveiliging van de Persoonsgegevens die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Persoonsgegevens.

De ICT-Dienstverlener zal , met het oog op de melding van de inbreuk door de verwerkingsverantwoordelijke aan de toezichthoudende entiteit (= de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit) (art. 33 AVG) en aan de betrokkene (zie art. 34 AVG) , zo snel mogelijk de volgende gegevens meedelen aan de Klant / het Bestuur:

- De aard van de inbreuk, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
- De waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met de Persoonsgegevens;
- De maatregelen die werden genomen of kunnen worden genomen om de inbreuk in verband met de Persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan;

6.8.3.9 Aansprakelijkheid

De ICT-Dienstverlener vrijwaart de Klant / het Bestuur voor alle gevolgen die voortvloeien uit het niet respecteren door de ICT-Dienstverlener of zijn Onderaannemers van de verplichtingen die aan een verwerker worden opgelegd door de AVG, de eventueel in het buitenland geldende reglementering en de Raamovereenkomst, en is verantwoordelijk, voor alle door de Klant / het Bestuur geleden schade bij het niet-respecteren ervan.

6.8.3.10 Audits

Overeenkomstig rubriek 6.6 van het Basiscontract, kan de Klant / het Bestuur zelf of door een gemachtigde controleur (laten) nagaan of auditen of de ICT-Dienstverlener voldoet aan alle verplichtingen met betrekking tot de gegevensbescherming onder de AVG en de Raamovereenkomst, en onder meer welke technische en organisatorische maatregelen door de ICT-Dienstverlener werden genomen en of deze worden nageleefd. De ICT-Dienstverlener zal alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om audits mogelijk te maken en zal volledige medewerking verlenen aan de Klant / het Bestuur of de gemachtigde controleur om een audit te kunnen uitvoeren.

6.8.3.11 Wissen van gegevens bij beëindiging van de ICT-Dienstverlening

De verwerkingsverantwoordelijke zal een Werkaanvraag indienen om de verwerkingsactiviteiten te beëindigen. Als onderdeel van deze Werkaanvraag zal de ICT-Dienstverlener, na voltooiing van de verwerking, alle persoonsgegevens wissen op alle dragers of, indien dit wordt gevraagd door

een Klant / het Bestuur, deze dragers overdragen aan die Klant / het Bestuur en de kopieën ervan verwijderen.

6.8.3.12 Aanwijzing van een functionaris voor Gegevensbescherming

In overeenstemming met artikel 9 van *Decreet van 18 juli 2008 betreffende het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer*, zoals gewijzigd door het decreet van 8 juni 2018 - en onverminderd de aanwijzing van een functionaris voor Gegevensbescherming op grond van artikel 37 AVG - zal de ICT-Dienstverlener die optreedt als “verwerker” voor een Klant die de “verwerkingsverantwoordelijke” is, een functionaris voor Gegevensbescherming aanwijzen.

6.8.3.13 Voortleving

Ook na beëindiging van de ICT-dienstverlening die het voorwerp uitmaakt van de Raamovereenkomst en zolang de ICT-Dienstverlener toegang heeft tot de persoonsgegevens die hem in het kader van deze ICT-Dienstverlening voor verwerking werden toevertrouwd, blijft de ICT-Dienstverlener onderworpen aan de bepalingen van deze rubriek.

6.9 Aansprakelijkheid

De uitoefening van een ambtshalve maatregel door de Klant / het Bestuur belet niet dat deze het recht heeft op vergoeding van de schade overeenkomstig de onderstaande bepalingen.

6.9.1 Contractuele aansprakelijkheid van de ICT-Dienstverlener

Een ICT-Dienstverlener is aansprakelijk voor alle directe en de hierna omschreven indirecte schade, die te wijten is aan een aan de ICT-Dienstverlener, zijn Onderaannemers of aangestelden toewijsbare fout of nalatigheid bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Directe schade:

Onder meer in de volgende gevallen is er sprake van directe schade:

- Kosten van het opnieuw maken of herinvoeren van beschadigde of verloren gegevens;
- Kosten van herstellen in oorspronkelijke staat of verbetering, herstelling en desgevallend het opnieuw uitvoeren ingevolge een gebrekkige uitvoering van een deel of het geheel van een Service Level of verplichting uit de Raamovereenkomst;
- Kosten van het vervangen van verloren of beschadigd materiaal of software;
- Kost van verbeteringen en herstellingen van “fouten” in de programmering uitgevoerd in het kader van nieuwe ontwikkelingen en/of onderhoud;

Indirecte schade:

Tot indirecte schade behoort uitsluitend de schade die door het Bestuur / de Klanten moet worden vergoed aan een Derde hetzij krachtens een door die Derde verworven uitvoerbare titel, hetzij krachtens enige reglementaire, decretale of wettelijke bepaling en die het gevolg is van een aan de ICT-Dienstverlener, zijn Onderaannemers of aangestelden toewijsbare fout.

Het Bestuur zal de ICT-Dienstverlener, binnen de 70 Werkdagen na kennisname door het Bestuur op de hoogte stellen van elke indirecte schade. De ICT-Dienstverlener zal in geval van gerechtelijke procedure in verband met hiervoor vermelde indirecte schade, de mogelijkheid hebben om tussen te komen.

6.9.2 Beperking bedrag schadevergoeding:

Voor beide Partijen en de Klanten wordt de contractuele aansprakelijkheid als volgt beperkt :

- enerzijds per schade verwekkend feit tot een som gelijk aan 2,5 miljoen euro;
- anderzijds tot een gecumuleerd totaal bedrag over de verschillende schadeverwekkende feiten gelijk aan 5% van de totale omzet door de aansprakelijke ICT-Dienstverlener onder de Raamovereenkomst bereikt in de periode die loopt van de Effectieve Aanvangsdatum tot de dag waarop het laatste schade verwekkend feit dat aanleiding geeft tot de aansprakelijkheid plaatsvond (en met dien verstande dat de beperking van de contractuele aansprakelijkheid niet lager kan zijn 2,5 miljoen euro).

Deze beperking geldt niet voor lichamelijke schade, voor schade die voortvloeit uit de schending door de ICT-Dienstverlener van rechten op Derden Intellectuele Eigendom of voor schade door niet naleving van de bepalingen van de AVG.

De toepassing door de Klant van eventuele Prijscorrecties sluit geenszins het recht voor de Klant op vergoeding voor schade overeenkomstig de bepalingen van deze rubriek uit.

6.9.3 Verzekering voor contractuele aansprakelijkheid

Elke ICT-Dienstverlener moet verzekerd zijn tegen de geldelijke gevolgen van de contractuele aansprakelijkheid, zoals hierboven omschreven. Dit omvat ook een verzekering van de schade veroorzaakt door de voor de ICT-Dienstverlening ingezette en beheerde infrastructuur.

Als bewijs hiervan overhandigt de ICT-Dienstverlener voor de Effectieve Aanvangsdatum aan de leidend ambtenaar op het niveau van de Raamovereenkomst (zie rubriek 6.4.1) de documenten zoals polissen, certificaten en documentatie waaruit op een afdoende wijze de verzekering voor zijn aansprakelijkheid blijkt.

De Aanbestedende overheid/ Het Bestuur / de Klant zal verzekerd zijn of is eigen verzekeraar tegen de geldelijke gevolgen van de contractuele aansprakelijkheid.

6.9.4 Informatieverplichting

De ICT-Dienstverlener verklaart zich voldoende rekenschap te geven van en zich voldoende geïnformeerd te hebben over het openbare dienst - karakter van de Aanbestedende overheid, het Bestuur en de Klanten, en de gevolgen daarvan voor de levering van de Diensten. Hij verbindt zich ertoe het nodige te doen om te allen tijde de continuïteit van de openbare dienst mogelijk te maken.

De ICT-Dienstverlener verklaart uitdrukkelijk dat hij zelf op eigen initiatief en kosten, en binnen de mate dat zulks mag worden verwacht van een gespecialiseerd ICT-Dienstverlener, alle nodige informatie zal inwinnen over alle mogelijke risico's en factoren die de uitvoering van de Raamovereenkomst kunnen beïnvloeden of in het gedrang brengen, en dat hij indien nodig met het Bestuur / de Klant in onderling overleg zal beslissen welke maatregelen in dergelijke omstandigheden getroffen moeten worden. De ICT-Dienstverlener draagt alle risico's in het geval de door de ICT-Dienstverlener ingewonnen informatie niet correct mocht zijn.

De ICT-Dienstverlener mag er van uit gaan dat de door de Aanbestedende overheid aangeleverde informatie zo correct mogelijk is. Indien later toch significante vergissingen zouden blijken in de aangeleverde informatie, dan kan in lijn met art. 38/11 van het KB Uitvoering:

- Hetzij een aanpassing van de contractuele bepalingen doorgevoerd worden
- Hetzij, wat betreft de Transitie, de totaalprijs worden verhoogd (zie rubriek 9.3)

6.10 Voorwaarden betreffende het personeel en strijd tegen sociale fraude – Non-discriminatie

Elke ICT-Dienstverlener verbindt zich er toe bij het uitvoeren van deze opdracht niemand te discrimineren op grond van geslacht, leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, gezondheidstoestand, handicap, fysieke of genetische eigenschappen, sociale positie, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming of syndicale overtuiging. Hij ziet hierop toe zowel ten aanzien van zijn personeelsleden onderling als ten aanzien van derden, zoals deelnemers, bezoekers, externe medewerkers,...

Elke ICT-Dienstverlener verbindt zich er toe, voor zo ver redelijk, aanpassingen door te voeren, op vraag van personen met een handicap, die de beperkende invloed van een onaangepaste omgeving op de participatie van een persoon met een handicap neutraliseren (zie artikel 19 van het decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijkheids- en gelijkebehandelingsbeleid).

Elke ICT-Dienstverlener verbindt zich ertoe de werknemers en derden zoals deelnemers, bezoekers, externe medewerkers, ... mee te delen dat hij geen rekening zal houden met vragen of wensen van discriminerende aard.

Indien een personeelslid van een ICT-Dienstverlener zich tijdens de uitvoering van de opdracht schuldig maakt aan discriminatie, pestgedrag, geweld of ongewenst seksueel gedrag, zal die ICT-Dienstverlener de nodige maatregelen treffen om een eind te maken aan dit gedrag en waar nodig het slachtoffer in eer herstellen. De werknemers met hiërarchische verantwoordelijkheden zullen toezien op het naleven van dit engagement.

Bij elke mogelijke klacht in dit verband tegen een ICT-Dienstverlener, zal deze zijn volledige medewerking verlenen aan eventueel onderzoek dat in dit verband verricht wordt door een meldpunt discriminatie of een andere organisatie, in dit verband aangesteld door de Vlaamse overheid.

Elke ICT-Dienstverlener vraagt tevens al zijn personeelsleden alert te zijn voor discriminatie, pestgedrag, geweld of ongewenst seksueel gedrag, in die zin dat ze de gevallen waar ze getuige van zijn, onmiddellijk dienen te melden aan een werknemer met hiërarchische verantwoordelijkheid.

Elke ICT-Dienstverlener verbindt zich ertoe om geen druk uit te oefenen op eigen personeelsleden, die slachtoffer worden van discriminatie, pestgedrag, geweld of ongewenst seksueel gedrag door een klant of een derde, om af te zien van eventuele indiening van een klacht of inleiding van een vordering voor de rechtbank in dit verband.

Elke ICT-Dienstverlener ziet er op toe dat ook de onderaannemers, die hij eventueel inschakelt voor de opdracht, zich houden aan deze uitvoeringsvoorwaarden.

6.11 ICT-infrastructuur eigendom

De ICT-infrastructuur die eigendom is van de Klant blijft eigendom van de Klant en wordt derhalve op geen enkele wijze in eigendom overgedragen aan of overgenomen door een ICT-Dienstverlener. Partijen zullen alle nodige maatregelen nemen teneinde het eigendomsrecht van de Klant ten opzichte van Derden kenbaar te maken en te waarborgen.

Voor alle ICT-infrastructuur die vanaf de Effectieve Aanvangsdatum moet worden aangeschaft door een ICT-Dienstverlener, voor de ICT-Dienstverlening ten behoeve van de Klant wordt in de Service Portfolio - en desgevallend in de Serviceafspraken met de Klant - gepreciseerd of er eigendomsoverdracht is en zo ja wat de modaliteiten zijn.

Als algemeen uitgangspunt kan wel gesteld worden dat maximaal naar een "as a service"-model wordt gestreefd en dat enkel nog investeringen door de Klant voorzien worden voor componenten

die specifiek zijn voor de Klant. Dit betekent bv dat indien voor werkplekondersteunende data-center-infrastructuur (bv mail-servers) gebruik kan gemaakt worden van infrastructuur van de ICT-Dienstverlener of een Onderaannemer die ook voor andere klanten (buiten de context van deze opdracht) gebruikt wordt, dit de voorkeur geniet wegens de nog grotere schaalvoordelen. Anderzijds gaan we ervan uit dat het eigenaarschap van de individuele gebruikersinfrastructuur bij de Klant zal blijven.

Alle nieuwe investeringen in ICT-infrastructuur die nodig zijn om de gevraagde Diensten (zowel in het kader van de uitbouw van het “as a service model” bedoeld in de derde alinea als voor de aanschaf ten behoeve van een Klant zoals bedoeld in de tweede alinea) te leveren worden door een ICT-Dienstverlener gedaan en worden verondersteld verrekend te zijn in de Eenheidsprijzen voor de betrokken Diensten tenzij expliciet anders overeengekomen.

Het risico voor diefstal van of onherstelbare schade aan de ICT-infrastructuur die eigendom is van een ICT-Dienstverlener, is ten laste van die ICT-Dienstverlener tenzij die ICT-Dienstverlener een ernstige fout of nalatigheid kan bewijzen van de Klant of het Bestuur.

6.12 ICT-contracten

Een ICT-Dienstverlener kan, doch is niet verplicht tot overname van de ICT-contracten die de Vorige ICT-Dienstverlener in het kader van de ICT-Dienstverlening had afgesloten en die op 31 januari 2022 niet waren beëindigd, onverminderd de eventuele noodzaak om die contracten aan te passen aan de nieuwe opdrachtsvoorwaarden. De ICT-Dienstverlener dient er echter wel over te waken dat hij over alle nodige contracten beschikt om de aan de Klanten te leveren ICT-Dienstverlening te kunnen garanderen.

Alle ICT-contracten worden bijgehouden in de Inventaris.

Alle eventuele kosten en vergoedingen verbonden aan het overnemen, hernieuwen of verlengen van de ICT-contracten worden geacht volledig inbegrepen te zijn in de transitiekosten, zoals omschreven in rubriek “9 Algemene bepalingen met betrekking tot het Transitieproject” van de Raamovereenkomst.

Noch de Klant noch het Bestuur noch Aanbestedende overheid zijn aansprakelijk voor de nakoming van enige verbintenissen voortvloeiend uit de ICT-contracten die door de ICT-Dienstverlener werden overgenomen, hernieuwd of verlengd en voor zover als nodig ervan bevrijd. De Klant, het Bestuur of Aanbestedende overheid zijn onder geen enkel beding gehouden tot betaling van schulden ontstaan uit de overdracht van de ICT-contracten of van enige andere vergoeding.

6.13 Intellectuele eigendom

6.13.1 Klanten Intellectuele Eigendom en Klanten Nieuwe Intellectuele Eigendom

De intellectuele rechten (en in het bijzonder de industriële eigendomsrechten) met betrekking tot Klanten Intellectuele Eigendom blijven toebehoren aan de Klant aan wie deze rechten toebehoorden vóór de datum waarop de Raamovereenkomst werd gesloten.

De intellectuele rechten (en in het bijzonder de industriële eigendomsrechten) met betrekking tot Klanten Nieuwe Intellectuele Eigendom zullen, zowel jegens de ICT-Dienstverlener als jegens Derden, toebehoren aan de Klant op wiens vraag en voor wiens rekening de software, databank, methode, procedure of proces werd ontwikkeld; voor zover als nodig worden de eigendomsrechten aan de Klant overgedragen, op datum dat de kost voor de ontwikkeling ervan volledig door die Klant is betaald. De prijs van deze overdracht wordt geacht begrepen te zijn in de prijzen van de ICT-Dienstverlening. Om maximaal hergebruik te stimuleren wordt alle Nieuwe Intellectuele Eigendom aangeboden via een “open source”-licentie (in principe o.b.v. de voorwaarden van de

Europese openbare licentie (EUPL)), tenzij expliciet anders afgesproken met de Klant bij de bestelling van de ontwikkeling.

De ICT-Dienstverlener waarborgt over alle rechten en de nodige toelatingen te (zullen) beschikken om de Klanten Nieuwe Intellectuele Eigendom over te dragen aan de Klant en dat deze overdracht geen inbreuk maakt op de intellectuele of enige andere rechten van Derden. In het geval de ICT-Dienstverlener de ontwikkeling van Klanten Nieuwe Intellectuele Eigendom uitbesteedt aan een Onderaannemer, wordt in het contract van de ICT-Dienstverlener met die Onderaannemer uitdrukkelijk vastgesteld dat de intellectuele rechten op de door de Onderaannemer ontwikkelde software, databanken, methodes, procedures of processen, zullen toebehoren aan de Klant op wiens vraag en voor wiens rekening de software, databanken, methodes, procedures of processen worden ontwikkeld. De overdracht van de intellectuele rechten zullen worden overgedragen van de Onderaannemer aan de ICT-Dienstverlener, en op datum dat de kost door de Klant is betaald, van de ICT-Dienstverlener aan de Klant

De ICT-Dienstverlener verbindt er zich toe, zonder bijkomende kosten, de documentatie (inclusief alle relevante technische specificaties) en ingeval van software ook de broncode van de Klanten Nieuwe Intellectuele Eigendom onder de vorm van een bruikbare ontwikkelings- en productieomgeving, ter beschikking te stellen van de Klant en het Bestuur en deze permanent up-to-date te houden (zie ook de vereisten m.b.t. Ondersteunende processen en de Service Portfolio's waar, afhankelijk van het Dienstenpakket, meer concrete modaliteiten kunnen zijn opgenomen).

Indien voor het gebruik van Klanten Nieuwe Intellectuele Eigendom, ook het gebruik van Derde Intellectuele Eigendom noodzakelijk is, zorgt de ICT-Dienstverlener c.q. de Onderaannemer ervoor dat met de overdracht van Klanten Nieuwe Intellectuele Eigendom, ook de nodige gebruiksrechten voor de Derde Intellectuele Eigendom worden overgedragen.

De Klant verleent aan de ICT-Dienstverlener en indien dit noodzakelijk is voor de ICT-Dienstverlening aan diens Onderaannemer(s), een kosteloze, niet-exclusieve en niet-overdraagbare (behoudens in het kader en binnen de perken van de maatregelen bij het einde van de Raamovereenkomst en van bijstand na beëindiging) gebruikslicentie voor Klanten Intellectuele Eigendom en Klanten Nieuwe Intellectuele Eigendom, in de mate dat dit noodzakelijk is om tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst de ICT-Dienstverlening te kunnen uitvoeren..

Wanneer de Raamovereenkomst beëindigd wordt, zal onmiddellijk en automatisch ook de bovenvermelde gebruikslicentie beëindigd zijn met uitzondering van wat noodzakelijk is om de maatregelen bij het einde van de Raamovereenkomst en de bijstand na beëindiging te kunnen uitvoeren overeenkomstig de bepalingen van rubrieken 10.4 en 10.5. De ICT-Dienstverlener verbindt zich ertoe alle mogelijke kopieën van de Klanten Intellectuele Eigendom en Klanten Nieuwe Intellectuele Eigendom en de ermee verband houdende documentatie, in het bezit van de ICT-Dienstverlener en zijn Onderaannemers, te vernietigen of uit te wissen.

Algemene ideeën, concepten, know-how, methodes, technieken en vaardigheden die de ICT-Dienstverlener en zijn aangestelden of Onderaannemer(s) ontwikkelen, aanleren of opnemen tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst, kunnen door een ICT-Dienstverlener worden hergebruikt voor zover dit geen inbreuk vormt op de auteursrechten die beschermd worden door de wettelijke of de contractuele bepalingen van deze rubriek.

Elke ICT-Dienstverlener houdt van alle Klanten Intellectuele Eigendom en Klanten Nieuwe Intellectuele Eigendom, een Inventaris bij conform de regels van de kunst.

6.13.2 ICT-Dienstverlener Intellectuele Eigendom

De intellectuele rechten (en in het bijzonder de industriële eigendomsrechten) met betrekking tot ICT-Dienstverlener Intellectuele Eigendom zal exclusief toebehoren aan de ICT-Dienstverlener. De Aanbestedende overheid, het Bestuur of een Klant kan er geen andere rechten op laten gelden dan wat in dit Basiscontract wordt beschreven.

Zoals reeds vermeld in rubriek “3.2 Strategische principes” wordt maximaal gestreefd naar open oplossingen. Dit betekent dat de afhankelijkheid van ICT-Dienstverlener Intellectuele Eigendom zo veel mogelijk moet vermeden worden.

De ICT-Dienstverlener gebruikt de ICT-Dienstverlener Intellectuele Eigendom slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant. Indien de Klant het gebruik van ICT-Dienstverlener Intellectuele Eigendom weigert, zal de ICT-Dienstverlener niet verantwoordelijk zijn voor de daaruit voortvloeiende gevolgen op de ICT-Dienstverlening voor zover hij met overtuigende bewijselementen aantoont dat er geen redelijk alternatief bestaat.

De ICT-Dienstverlener verleent hierbij aan de betrokken Klant een niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruikslicentie op ICT-Dienstverlener Intellectuele Eigendom. De licentiekosten zijn begrepen in de vergoeding (i.e. het bedrag betaald door de Klant aan de ICT-Dienstverlener)

Bij het einde van de Raamovereenkomst verleent de ICT-Dienstverlener aan de Aanbestedende overheid of de Klant (en aan de Toekomstige ICT-Dienstverlener) een niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruikslicentie op de ICT-Dienstverlener Intellectuele Eigendom aan dezelfde voorwaarden als tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst. De Aanbestedende overheid of de Klant zal de ICT-Dienstverlener Intellectuele Eigendom enkel (laten) gebruiken met het oog op de continuïteit van de ICT-Dienstverlening na het einde van de Raamovereenkomst.

De ICT-Dienstverlener houdt van alle ICT-Dienstverlener Intellectuele Eigendom een Inventaris bij conform de regels van de kunst.

6.13.3 Derden Intellectuele Eigendom

Derde Intellectuele Eigendom kan enkel worden gebruikt voor de ICT-Dienstverlening indien van die Derde het gebruiksrecht (licentie) werd bekomen. De ICT-Dienstverlener zal al het nodige doen zoals het voeren van onderhandelingen om de licenties en/of sublicenties te bekomen en ziet erop toe dat de licentievoorwaarden gealigneerd zijn met de doelstellingen. Mits de nodige afspraken hierover gemaakt worden tussen Klant en ICT-Dienstverlener, kan de aankoop van de nodige licenties ook gebeuren of reeds gebeurd zijn door de Klant. De ICT-Dienstverlener neemt nadien voor het beheer ervan verder op.

Indien toegestaan onder de licentievoorwaarden van de Derde of na onderhandeling met de Derde, zal:

- ingeval de licentie(s) een gebruik uitsluitend door (de Gebruikers van) een Klant dekt, de licentie(s) eigendom zijn en op naam staan van de Klant;
- zal, in de andere gevallen een sublicentie worden toegekend aan de Klant.

en dit voor de duur dat de Derde Intellectuele Eigendom door de Klant zal worden gebruikt, ook indien deze duur doorloopt na de beëindiging van de Raamovereenkomst. De ICT-Dienstverlener zorgt ook voor het efficiënt en doelmatig gebruik van de beschikbare licenties en ziet erop toe dat het gebruik overeenstemt met de licentievoorwaarden (software asset management-functie).

De ICT-Dienstverlener verschafft de Klant de nodige bewijzen van de aangeschafte (sub)licenties.

De ICT-Dienstverlener overlegt met de Klant over het gebruik van Derde Intellectuele Eigendom ingeval onder de licentievoorwaarden van die Derde aan de Klant noch een licentie noch een sublicentie kan worden toegekend.

Indien het gebruik van Derde Intellectuele Eigendom door die Derde enkel wordt toegestaan mits het aanvaarden door de Klant / Gebruiker van gebruikersvoorwaarden waarover niet of slechts in beperkte mate kan worden onderhandeld, zet de ICT-Dienstverlener deze Derde Intellectuele Eigendom enkel in mits voorafgaande expliciete toestemming van de Klant en informeert de ICT-Dienstverlener de Klant over deze gebruikersvoorwaarden. Het aanvaarden van de Klant/Gebruiker van de gebruikersvoorwaarden van de Derde, impliceert niet dat de Klant/Gebruiker afziet van

rechten en verplichtingen uit de Raamovereenkomst.

Ingeval Derde Intellectuele Eigendom nodig is voor de ontwikkeling van een toepassing en in de mate dat de licentievoorwaarden van de Derde dit toestaan, zal de ICT-Dienstverlener met de Derden overeenkomen dat de industriële eigendomsrechten op alle ontwikkelingen die aan de hand of met behulp van de Derden Intellectuele Eigendom worden gecreëerd specifiek in het kader van de uitvoering van de Werkaanvraag (Project), van rechtswege toebehoren aan de Klant en dus Klanten Nieuwe Intellectuele eigendom worden.

Elke ICT-Dienstverlener houdt van alle Derden Intellectuele Eigendom een Inventaris bij conform de regels van de kunst, met onder meer gegevens over enerzijds het aantal verkregen en anderzijds het aantal door de Klanten gebruikte (sub) licenties. De Klant en het Bestuur moeten te allen tijde een toegang hebben tot de Inventaris van de ter beschikking gestelde (sub)licenties. De Inventaris moet te allen tijde toelaten om een overzicht te krijgen van de via de ICT-Dienstverlener verworven licenties (inclusief de van de Vorige ICT-Dienstverlener overgedragen informatie), afhankelijk van het type licentie gekoppeld aan de gebruiker, de servers, ... Daarnaast dient elke ICT-Dienstverlener voor de door hem beheerde ICT-omgevingen de overeenstemming te kunnen aantonen tussen de beschikbare licenties en het reëel gebruik ervan. Elke ICT-Dienstverlener dient de naleving van de licentievoorwaarden binnen de door hem geleverde Diensten, te kunnen aantonen bij eventuele audits door de betrokken softwarefabrikanten. Dit geldt ook indien de licenties, in overleg met de ICT-Dienstverlener, aangekocht zouden zijn door de Klant zelf.

Een ICT-Dienstverlener kan doch is niet verplicht om de software, methodes, procedures en processen gebruikt voor de ICT-Dienstverlening door de Vorige ICT-Dienstverlener, over te nemen. In voorkomend geval dient de ICT-Dienstverlener alle onderhandelingen te voeren met de Vorige ICT-Dienstverlener opdat de Klant, de ICT-Dienstverlener of om het even welke Derde, naargelang het geval, over een licentie of sublicentie van de betreffende Derde Intellectuele eigendom kan beschikken.

6.13.4 Vrijwaring

Rekening houdend met de bepalingen van artikel 23 KB Uitvoering, moeten de Partijen elkaar, vanaf de eerste tekenen van een vordering door een Derde, inlichten en alle mogelijke maatregelen nemen om te vermijden dat de uitvoering van de ICT-Dienstverlening op eender welk vlak hinder oploopt door de tussenkost van de Derde.

De Klant en de ICT-Dienstverlener moeten, rekening houdend met de bepalingen inzake vertrouwelijkheid in rubriek 6.8.1 elkaar wederzijds bijstand verlenen door elkaar bewijselementen mee te delen of nuttige informatie te overhandigen die ze in hun bezit hebben of verkrijgen aangaande eventuele vorderingen door Derden, ongeacht de vorm of drager waarop deze bewijselementen of informatie zich bevinden.

De betrokken ICT-Dienstverlener zal de Klant schadeloos stellen voor alle gevolgen, vrijwaren tegen en op het eerste verzoek van de Klant vrijwillig tussenkomen in om het even welk geding, waarbij de Klant in gebreke wordt gesteld of wordt gedagvaard, en dat gebaseerd is op een beweerde inbreuk op een intellectueel of ander eigendomsrecht van een Derde, door een gebruik, volgens de Raamovereenkomst, van ICT-Dienstverlener Intellectuele Eigendom, Klanten Nieuwe Intellectuele Eigendom, Derden Intellectuele Eigendom en van de ICT-Dienstverlener intern materiaal. Wat betreft de Diensten waarvoor de ICT-Dienstverlener beroep doet op Derden Intellectuele Eigendom, zal de vrijwaring door de ICT-Dienstverlener uitsluitend van toepassing zijn op voorwaarde dat de betreffende Klant de ICT-Dienstverlener, dan wel diens Onderaannemers of Leveranciers de volledige controle laat over het geding zonder afbreuk te doen aan de verdediging van de rechtmatige belangen van de Klant en/of het Bestuur in het kader van de betreffende inbreuk.

Deze vrijwaring geldt niet indien: a) de inbreuk het gevolg is van wijzigingen in de Derde Intellectuele eigendom die door betreffende Klant dan wel een derde partij op instructie van de Klant zijn

aangebracht, b) de inbreuk het gevolg is van het gebruik door de betreffende Klant dat niet in overeenstemming is met de toepasselijke documentatie dan wel instructies m.b.t. normaal gebruik van de Derde Intellectuele Eigendom, die door de ICT-Dienstverlener voorafgaand aan het gebruik aan de Klant werd bezorgd c) de inbreuk het gevolg is van een gebruik van de Derde intellectuele eigendom in combinatie met andere intellectuele eigendomsrechten van derden die niet door de ICT-Dienstverlener dan wel de Onderaannemer / Leverancier zijn ter beschikking gesteld of aanbevolen.

De Klant zal een ICT-Dienstverlener schadeloos stellen voor alle gevolgen, vrijwaren tegen en op het eerste verzoek van die ICT-Dienstverlener tussenkomen in om het even welk geding, waarbij die ICT-Dienstverlener betrokken is en dat gebaseerd is op een beweerde inbreuk op een intellectueel of ander eigendomsrecht van een Derde door een gebruik, volgens de Raamovereenkomst, van Klanten Intellectuele Eigendom. De vrijwaring door de Klant zal uitsluitend van toepassing zijn op voorwaarde dat die ICT-dienstverlener, diens Onderaannemer of Leverancier aan de Klant de volledige controle laat over het geding zonder enige afbreuk te doen aan de rechtmatige belangen van die ICT-Dienstverlener, diens Onderaannemer of Leverancier in het kader van de betreffende inbreuk.

6.13.5 Eigendomsrecht op data

De door de ICT-Dienstverlener op vraag van het Bestuur of van een Klant gegenereerde data, is eigendom van het Bestuur of de Klant die daarvoor heeft betaald, en zal gebruikt worden volgens de voorwaarden die het Bestuur of die Klant bepaalt. Het Bestuur of de Klant heeft te allen tijde onmiddellijk toegang tot die data en het volledige recht om de data te gebruiken die door de ICT-Dienstverlener wordt gegenereerd. Dit geldt ook voor historische gegevens.

6.14 Plaats van de ICT-Dienstverlening

6.14.1 Locatie van de activiteiten

1 Ten behoeve van een efficiënte en kwaliteitsvolle ICT-Dienstverlening kan in de respectieve Service Portfolio's worden aangegeven welke medewerkers van een ICT-Dienstverlener gedurende één of meerdere dagen, aanwezig moeten kunnen zijn in de kantoren van het Bestuur of van een Klant indien dit nodig is voor overleg met personeelsleden van het Bestuur.

Deze medewerkers zullen kunnen gebruik maken van de door het Bestuur of een Klant ter beschikking gestelde Werkplekken bedoeld in rubriek [6.14.2](#)

Zie ook de verplichting tot huisvesting in de lokalen van het Bestuur of van een Klant van personeel die sleutelfuncties uitoefenen in rubriek [6.19.2](#)

2 De ICT-Dienstverlening die een interventie ter plaatse vergt op de bij een Klant geplaatste of aanwezige ICT-infrastructuur maakt integraal deel uit van de Raamovereenkomst, met dien verstande dat de interventies ter plaatse beperkt worden tot het Belgisch grondgebied en Vlissingen.

Wanneer Diensten moeten worden verstrekt in de gebouwen waar de Klant is gehuisvest, verleent de Klant de ICT-Dienstverlener, zijn aangestelden of Onderaannemers/Leveranciers de toegang tot de gebouwen. De ICT-Dienstverlener zal vooraf datum en uur waarop een toegang gewenst wordt, aan de Klant medelen.

Bepaalde activiteiten zullen uiteraard op de locatie van de Klant / Gebruiker moeten gebeuren (bv een HW-gerelateerd Incident op gebruikersinfrastructuur of een overleg met de Klant m.b.t. een uit te voeren wijziging op een bedrijfstoepping).

3 Onverminderd de bepalingen onder het eerste en tweede punt, is het aan elke ICT-Dienstverlener om te bepalen vanuit welke plaatsen de ICT-Dienstverlening zal worden verstrekt met het

oog op een zo efficiënt mogelijke dienstverlening.

Elke ICT-Dienstverlener organiseert de ICT-Dienstverlening op een dergelijke wijze dat een efficiënt en werkzaam toezicht door de Klant mogelijk blijft. In het geval Diensten buiten de gebouwen van een Klant worden verstrekt, zal de ICT-Dienstverlener de nodige regels instellen teneinde zich te conformeren aan de veiligheids- en vertrouwelijkheidsvereisten vooropgesteld in de Raamovereenkomst.

4 Zoals reeds vermeld in rubriek 6.8.3 Verwerking Persoonsgegevens, wordt het verwerken van persoonsgegevens enkel toegelaten op het grondgebied van één van de lidstaten van de Europese Unie, ongeacht of de verwerking wordt uitgevoerd door de ICT-Dienstverlener of een Onderaannemer.

5 De locatie van alle activiteiten, systemen en data dient op elk ogenblik gekend te zijn en dient beschreven te worden in de Serviceorganisatie. Wijzigingen kunnen enkel na goedkeuring door het Bestuur.

6 Het laten uitvoeren van activiteiten of het plaatsen van ICT-infrastructuur in het buitenland mag op geen enkel moment een nadelige invloed hebben op de uitvoering van de ICT-Dienstverlening

7 Elke ICT-Dienstverlener dient er voor te zorgen dat die activiteiten worden uitgevoerd in overeenstemming met zowel de Raamovereenkomst als de wettelijke en reglementaire bepalingen die voor die activiteiten in België gelden, en, indien van toepassing, met de wettelijke en reglementaire bepalingen van het land waar die activiteiten worden uitgevoerd.

6.14.2 Ter beschikking gestelde Werkplekken

Het Bestuur of een Klant stelt in de door haar ingenomen gebouwen het beperkt aantal individuele werkplekken ter beschikking voor personeel van de ICT-Dienstverlener. De modaliteiten voor het gebruik van deze werkplekken en de bijbehorende facilitaire diensten wordt geconcretiseerd in een afsprakennota tussen elke ICT-Dienstverlener en het Bestuur. Bij aanvang gelden de modaliteiten zoals opgenomen in de Referentiebibliotheek.

De ICT-Dienstverlener verbindt zich ertoe deze lokalen als een goede huisvader en overeenkomstig de regels die erop van toepassing zijn voor de Gebruikers, te gebruiken en in goede staat terug te geven, in aanmerking nemend de normale slijtage.

De ICT-Dienstverlener waakt er over dat de bepalingen van de Welzijnswet Werknemers van 4 augustus 1996 hierbij gerespecteerd blijven.

Ingeval de ICT-Dienstverlener voor de ICT-Dienstverlening zoals omschreven op de Effectieve Aanvangsdatum meer werkplekken nodig heeft dan deze die door het Bestuur ter beschikking worden gesteld, zal de ICT-Dienstverlener zelf voor de werkplekken moeten zorgen. De kost voor de werkplekken is begrepen in de Eenheidsprijzen voor de te leveren Diensten.

6.15 Deelbaarheid - Interpretatie van de Raamovereenkomst

6.15.1 Interpretatieve teksten

De partijen zullen voor de interpretatie van de Raamovereenkomst en de contractuele documenten opgesomd in rubriek 2.1.1, zich kunnen beroepen op de volgende documenten (opgesomd in hiërarchische volgorde waarbij het bovenste document primeert op de daarop volgende) die geleid hebben tot het tot stand komen van de Raamovereenkomst, zonder dat hieruit bijkomende rechten en verplichtingen kunnen worden afgeleid:

- Het finale Bestek ;
- De finale offerte van de ICT-Dienstverlener;

- Het initiële bestek;
- Alle eventuele tijdens de onderhandelingen aangepaste offertes;
- De eerste offerte van de ICT-Dienstverlener;
- De selectieleidraad bij de oproep tot deelneming
- De kandidaatstelling van de ICT-Dienstverlener

6.15.2 Deelbaarheid

Indien één of meerdere bepalingen van de Raamovereenkomst ongeldig geacht of verklaard worden krachtens een wet, reglement of definitieve uitspraak van een bevoegde rechtbank, zullen de overige bepalingen hun ongewijzigde kracht en draagwijdte behouden. De Partijen verbinden zich ertoe de ongeldige bepaling te vervangen door een nieuwe bepaling die zoveel als mogelijk de oorspronkelijke doelstellingen van de ongeldige bepaling kan bewerkstelligen.

6.16 Wijzigingen van de Raamovereenkomst tijdens de uitvoering

Ten einde de ICT-Dienstverlening up-to-date te houden en af te stemmen op gewijzigde omstandigheden, kunnen de bepalingen van de opdrachtdocumenten tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomsten worden gewijzigd, in zover dit gebeurt binnen het wettelijk kader vastgesteld in het KB Uitvoering voor wijzigingen van de opdracht.

6.16.1 De opdrachtdocumenten

De opdrachtdocumenten zijn die contractuele documenten (zie rubriek 2.1.1) die werden opge maakt door de Aanbestedende overheid als bijlage bij het Bestek, met name: het Basiscontract, het Glossarium, het document “Vereisten ondersteunende processen en overlegfora”, en de Service Portfolio.

6.16.1.1 Wijzigingen in onderling akkoord van de Partijen

In zover de wijzigingen niet als een wezenlijke wijziging in de zin van art 38/6 KB Uitvoering kunnen worden beschouwd, kunnen de Partijen de opdrachtdocumenten wijzigen onder meer in de volgende gevallen:

- Teneinde het gemeenschappelijk ICT-dienstenaanbod steeds mee te laten evolueren met de technologische evoluties van de markt (zie rubriek 3.2);
- Teneinde het gemeenschappelijk ICT-dienstenaanbod steeds mee te laten evolueren met de behoeften van de Klant (zie rubriek 3.2);
- Wanneer, ingevolge een wijziging van het wettelijk, reglementair, organisatorisch of operationeel kader waarin de taken en opdrachten van de Klanten moeten vervuld worden (zoals bijvoorbeeld een wijziging in de aan de Klanten toegewezen bevoegdheden), een substantiële verandering optreedt in de reikwijdte of het volume van de Diensten. Bij de vaststelling van de nieuwe of aangepaste voorwaarden dient evenwel steeds naar een win-win-situatie gestreefd te worden en het economisch evenwicht tussen de partijen te worden gehonoreerd;
- Wanneer onvoorzienbare omstandigheden tot gevolg hebben dat er een substantiële verandering optreedt in de reikwijdte of het volume van de Diensten, kunnen ook wijzigingen worden afgesproken die tijdelijk zullen gelden bijvoorbeeld zolang deze onvoorzienbare omstandigheden zich manifesteren. Bij de vaststelling van de nieuwe of aangepaste voorwaarden dient steeds gestreefd te worden naar een win-win-situatie en het economisch evenwicht tussen de Partijen;
- In overeenstemming met artikel 38/2 KB Uitvoering mag een wijziging aan de Raamovereenkomst worden aangebracht, indien aan elk van de volgende voorwaarden is voldaan:
 - 1° de wijziging is het noodzakelijk gevolg van omstandigheden die een zorgvuldige aanbesteder niet kon voorzien;

- 2° de wijziging brengt geen verandering in de algemene aard van de Raamovereenkomst;
- 3° de prijsverhoging die het gevolg is van een wijziging is niet hoger dan vijftig procent van de waarde van de oorspronkelijke Raamovereenkomst. Indien er verscheidende opeenvolgende wijzigingen worden doorgevoerd, geldt deze beperking voor de waarde van elke wijziging. Dergelijke opeenvolgende wijzigingen mogen niet worden gebruikt om de wetgeving inzake overheidsopdrachten te omzeilen.

Voor de berekening van het in het 3° punt bedoelde bedrag wordt, voor zover de opdracht een indexeringsclausule bevat, de geactualiseerde waarde als referentiewaarde gehanteerd.

De wijzigingen (of aanvullingen of aanpassingen) van het Basiscontract, Glossarium, en het document Vereisten ondersteunende processen en overlegfora worden geformaliseerd door een bijakte dat de in te voeren aanvullingen / aanpassingen / wijzigingen bevat en door de hiertoe bevoegde leden in het Strategisch managementteam wordt goedgekeurd. De bevoegde leden in het Strategisch managementteam kunnen de bevoegdheid delegeren om het wijzigen van bepaalde opdrachtdocumenten goed te keuren.

De bijakte bevat naast de beschrijving van de voorgestelde maatregel die aanleiding geeft tot aanvulling/aanpassing/wijziging, ook de motieven voor het voorstel en de datum vanaf dewelke de voorgestelde maatregel zal worden toegepast. Deze bijakten worden voorbereid door de functioneel bevoegde personen van enerzijds het Bestuur en anderzijds de ICT-Dienstverlener. Nadat deze tot een akkoord zijn gekomen, wordt de bijakte voor goedkeuring voorgelegd aan het Strategisch managementteam.

De bijakten hebben uitwerking na goedkeuring door de hiertoe bevoegde leden in het Strategisch managementteam.

In uitzonderlijke gevallen kunnen de leidend ambtenaar bedoeld in rubriek 6.4.1 of zijn gedelegeerde en de leidinggevende van de ICT-Dienstverleners gezamenlijk beslissen dat een bijakte zal worden toegepast zonder de voorafgaandelijke voorlegging aan het Strategisch managementteam; in dat geval wordt de goedkeuring via schriftelijke procedure van de bijakte op het eerstvolgend Strategisch managementteam meegedeeld.

Het initiatief voor het toevoegen, wijzigen of schrappen van Dienstenpakketten in de Service Portfolio, ligt bij het Bestuur. De Service Portfolio is geen statisch gegeven maar zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voortdurend aangepast worden rekening houdend met de technologische evoluties en de ICT-dienstverleningsnoden van de Klanten. Van de ICT-Dienstverlener wordt verwacht dat hij het Bestuur ondersteunt bij het ontwerpen en het in productie brengen van nieuwe of gewijzigde Dienstenpakketten in de Service Portfolio.

Zie document "Vereiste ondersteunende processen en overlegfora" voor meer informatie in verband met het wijzigingsproces.

De eenheidsprijs voor een nieuwe of aangepast Dienstenpakket zal worden vastgesteld conform de procedure voor de vaststelling van Nieuwe Eenheidsprijzen in rubriek 8.2.3.

6.16.1.2 Eenzijdige wijzigingen door het Bestuur

Het Bestuur kan eenzijdig de opdrachtdocumenten wijzigen onder meer onder de volgende omstandigheden:

- **Vervanging ICT-Dienstverlener bij faillissement.** In geval van faillissement van een ICT-Dienstverlener kan de ICT-Dienstverlening die aan die ICT-Dienstverlener was gegund, overgedragen worden aan een door de curator voorgestelde onderneming;
- **Vervanging van een ICT-Dienstverlener bij rechtsopvolging** (art 38/3 KB Uitvoering): in het

geval dat een andere onderneming, de ICT-Dienstverlener aan wie de Aanbestedende overheid de ICT-Dienstverlening aanvankelijk had gegund, vervangt ten gevolge van een rechtsopvolging onder algemene of gedeeltelijke titel in de positie van de aanvankelijke ICT-Dienstverlener, ten gevolge van herstructurering van de onderneming, onder meer door overname, fusie, acquisitie of insolventie; de “overnemer” moet voldoen aan de aanvankelijk vastgestelde selectiecriteria, en de vervanging mag geen andere wezenlijke wijzigingen in de opdracht meebrengen;

- *In uitzonderlijke gevallen indien door omstandigheden, buiten de wil om van de Aanbestedende overheid of het Bestuur, de continuïteit van de ICT-Dienstverlening in het gedrang komt:* de leidend ambtenaar bedoeld in rubriek 6.4.1 , of zijn gedelegeerde, zal na raadpleging van de leidinggevende van de ICT-Dienstverlener, de wijziging goedkeuren. De ICT-Dienstverlener kan deze wijziging niet weigeren tenzij de wijziging technisch onmogelijk is. Bij de vaststelling van de nieuwe of aangepaste voorwaarden dient steeds gestreefd te worden naar een win-win-situatie en het economisch evenwicht tussen de Partijen.

De eenzijdige wijzigingen worden geformaliseerd in een eenzijdig wijzigingsbevel en op een eerstvolgende vergadering van het Strategisch managementteam meegedeeld. Deze wijzigingen hebben uitwerking op de datum door de leidend ambtenaar bedoeld in rubriek 6.4.1 , vastgesteld.

6.16.2 De Service afspraken

De Service-afspraken bedoeld in rubriek 2.1.2, kunnen worden gewijzigd onder de hierna volgende voorwaarden.

6.16.2.1 Wijzigingen in onderling akkoord

Wijzigingen (“Changes”) aan de Service-Afspraken in onderling akkoord zijn steeds mogelijk volgens de voorwaarden en de procedure bepaald in de Service Portfolio en in zover niet wordt afgeweken van de bepalingen van de contractuele documenten die volgens de hiërarchie bepaald in rubriek 2.1 hoger in rang staan dan de Service-Afspraken.

6.16.2.2 Onvoorzienbare omstandigheden in hoofde van de ICT Dienstverlener (arts. 38/9 en 38/10 KB uitvoering)

a) Wanneer de ICT-dienstverlener kan aantonen dat het contractueel evenwicht van een Dienst wordt ontwricht in zijn **nadeel** door omstandigheden die vreemd zijn aan de Klant, het Bestuur of de Aanbestedende overheid en die redelijkerwijze niet voorzienbaar waren bij de indiening van de offerte, die niet konden worden ontweken en waarvan de gevolgen niet konden worden verholpen niettegenstaande de ICT Dienstverlener al het nodige daartoe heeft gedaan, kan de ICT-Dienstverlener aanspraak maken op volgende herziening van de Service-afspraken met betrekking tot die Dienst nl.:

- termijnverlenging
- bij een zeer belangrijk nadeel, een andere vorm van herziening (bv. schadevergoeding) of verbreking van de Dienst.

b) Wanneer het contractueel evenwicht wordt ontwricht in het **voordeel** van de ICT-Dienstverlener om welke omstandigheden ook die vreemd zijn aan de Klant, het Bestuur of de Aanbestedende overheid kan de Werkaanvraag worden herzien :

- hetzij door een inkorting van de uitvoeringstermijnen in hoofde van de ICT-Dienstverlener;
- hetzij wanneer er sprake is van een zeer belangrijk voordeel in hoofde van de ICT-Dienstverlener, door een andere vorm van herziening of verbreking van de Dienst ten voordele van de aanbestedende overheid.

c) Het door de ICT-Dienstverlener geleden nadeel of genoten voordeel wordt geacht de drempel van het zeer belangrijk nadeel/voordeel te bereiken als het nadeel of voordeel ten minste 15% bedraagt van de initiële prijs voor de Dienst

De ICT-Dienstverlener die zich wil beroepen op onvoorzienbare omstandigheden om een herziening van de Service-afspraken te bekomen, moet voldoen aan de meldingsplicht van art. 38/14 KB Uitvoering; dit is hij moet de omstandigheden waarop hij zich baseert, schriftelijk melden aan de Klant binnen de dertig kalenderdagen ofwel nadat ze zich hebben voorgedaan ofwel na de datum waarop de ICT-Dienstverlener of de Klant ze normaal had moeten kennen. De ICT-Dienstverlener moet bondig de invloed van de ingeroepen feiten of omstandigheden op het verloop en de kostprijs van de Dienst aan de Klant meedelen en dus aantonen dat effectief voldaan is aan de voorwaarden van artikel 38/9 KB Uitvoering. Elk verzoek zal concreet worden beoordeeld op basis van de elementen die eigen zijn aan de Dienst zelf.

Eventuele herzieningen van de Service-afspraken, mogen evenwel niet afwijken van de contractuele documenten die volgens de hiërarchie van de contractuele documenten vastgelegd in rubriek 2.1 hoger in rang staan.

6.16.2.3 .Feiten van de Klant en van de ICT-Dienstverlener (art. 38/11 KB uitvoering)

Wanneer de Klant of de ICT-Dienstverlener een vertraging of nadeel lijdt ten gevolge van nalatigheden, vertragingen of welke feiten ook ten laste van de andere partij (ICT-Dienstverlener of Klant), kan een herziening van de Service-afspraken worden doorgevoerd die kan bestaan uit één of meer van volgende maatregelen:

- de aanpassing van de Service-afspraken inclusief de verlenging of de inkorting van de uitvoeringstermijnen;
- een schadevergoeding;
- de verbreking van de Dienst.

6.16.3 Prijslijsten

Zie rubriek "8.2.2 Prijsherziening" van dit Basiscontract.

6.16.4 Serviceorganisatie

De Service Organisatie dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst steeds actueel gehouden te worden, rekening houdend met eventuele wijzigingen aan de ICT-Dienstverlening, de opdrachtdocumenten of met marktevoluties (zie ook rubriek 7)

De ICT-Dienstverlener is bevoegd voor alle wijzigingen met betrekking tot de Serviceorganisatie voor zover deze wijzigingen geen negatieve invloed hebben op de kwaliteit of de prijs van de ICT-Dienstverlening.

De ICT-Dienstverlener zal geen wijzigingen doorvoeren die hoe dan ook hetzij strijdig zouden zijn met het Basiscontract, de Service Portfolio of het document " Vereisten ondersteunende processen en overlegfora" hetzij een negatieve impact zouden hebben op de kwaliteit van de tot dan toe geleverde Dienstenpakketten.

De geplande wijzigingen dienen voorafgaandelijk toegelicht aan en besproken te worden met het Bestuur. Het Bestuur heeft het recht een wijziging te weigeren.

6.16.5 Projectplan voor het Transitieproject

Wijzigingen aan het projectplan voor het Transitieproject gebeuren overeenkomstig de wijze beschreven in het door de ICT-Dienstverlener, als onderdeel van zijn definitieve offerte, ingediende

en door de Aanbestedende overheid aanvaarde projectplan.

Alle wijzigingen aan het projectplan worden ter goedkeuring voorgelegd aan de Stuurgroep Transitieproject opgericht in het voormelde projectplan.

6.16.6 Inventarissen

De Vorige ICT-Dienstverlener houdt de Inventarissen bij tot op het ogenblik van de overdracht.

Nadien houdt elke ICT-Dienstverlener de Inventarissen up-to-date.

6.17 Afstand van recht

Het niet opeisen of niet benutten van een recht of het niet toepassen van een sanctie of procedure, alsmede het niet instellen van een vordering door een van de Partijen houdt op geen enkele wijze een verzaking of afstand van rechten in.

6.18 Toepasselijk recht - Bevoegde rechtbank

Op de Raamovereenkomsten is het Belgische recht van toepassing. De rechtbanken van Brussel zijn uitsluitend bevoegd. De proceduretaal is het Nederlands.

Ieder deurwaardersexploot bestemd voor de Aanbestedende overheid, het Bestuur of een Klant die behoort tot één van de 13 Vlaamse ministeries moet worden betekend aan de Kanselarij van de Voorzitter van de Vlaamse Regering, Koolstraat 35 in 1000 Brussel. Het is daarbij onverschillig of het gaat om de betekening van een dagvaarding, gerechtelijke uitspraak, overdracht van schuld-vordering of een ander exploit.

De behandeling van een geschil doet op geen enkele wijze afbreuk aan de verplichting van de Partijen om de Raamovereenkomst verder uit te voeren. Zoals dit algemeen in contracten voor overheidsopdrachten geldt, kan de ICT-Dienstverlener zich niet beroepen op het exceptio non adimpleti contractus (art.1184 B.W.).

Op elke ICT-Dienstverlener rust de verplichting om op verzoek van een Klant of de Aanbestedende overheid in rechte tussen te komen in elke aanklacht, burgerlijk, strafrechtelijk of fiscaal, die door Derden aan een Klant wordt geformuleerd en die rechtstreeks of onrechtstreeks verband houdt met de ICT-Dienstverlening onder een Raamovereenkomst.

6.19 Personeel

6.19.1 Personeel van de Vorige ICT-Dienstverlener

De ICT-Dienstverlener verklaart alle gevolgen (inclusief eventuele kosten) te dragen van de gebruikelijke toepassing van de CAO 32-bis.

6.19.2 Personeel van de ICT-Dienstverlener

6.19.2.1 Algemeen

Het door een ICT-Dienstverlener ingezet personeel, beschikt steeds over de voor de uit te voeren ICT-Dienstverlening vereiste competenties. Dit geldt ook indien personeel van een Onderaannemer ingezet wordt.

Elke ICT-Dienstverlener waakt over de permanente vorming van het personeel teneinde de competenties van dit personeel - zowel de persoonlijke als functietechnische - noodzakelijk voor de goede uitvoering van de functie, op peil te houden. Dit geldt in het bijzonder voor de competenties m.b.t. de ondersteuning van technologie, methodologie en producten die in de ICT-markt als marktleiders kunnen beschouwd worden.

Het personeel dat in rechtstreeks contact komt met Klanten of Gebruikers dient te beschikken over de nodige communicatieve vaardigheden. Met betrekking tot de personen die zullen ingezet worden voor de uitvoering van de ICT-Dienstverlening geeft de ICT-Dienstverlener in het deel Serviceorganisatie te allen tijde aan wat de nodige kerncompetenties zijn per functie. Hierbij zijn zowel persoonlijke als technische competenties van belang.

Op basis van een gemotiveerd verzoek van de Klant of het Bestuur, zal de ICT-Dienstverlener overgaan tot vervanging of bijsturing van de personeelsleden of aangestelden wiens activiteiten of gedrag als onaanvaardbaar worden geacht door de Klant of het Bestuur. Een gedrag dat niet in overeenstemming is met de bedrijfscultuur van de Klant, kan ook als onaanvaardbaar worden beschouwd. De ICT-Dienstverlener zorgt dan voor de nodige kennisoverdracht zonder bijkomende kosten voor de Klant.

Indien een Klant op grond van redelijke en objectieve motieven oordeelt dat een personeelslid niet over de vereiste competenties beschikt voor de ICT-dienstverlening waarvoor hij wordt ingezet, kan hij het Bestuur vragen een onderzoek uit te voeren. Het Bestuur deelt de resultaten van haar onderzoek mee aan zowel de Klant als de ICT-Dienstverlener. Indien het Bestuur op grond van het onderzoek eveneens oordeelt dat het betrokken personeelslid niet over de nodige competenties beschikt, zal het betrokken personeelslid niet meer voor die ICT-Dienstverlening worden ingezet.

6.19.2.2 Sleutelpersoneel

De ICT-Dienstverlener geeft te allen tijde in de Service Organisatie nominatim aan welke personeelsleden sleutelfuncties vervullen in het geheel van de te leveren Dienstenpakketten, en welke kwalificaties, kerncompetenties en ervaring nodig zijn voor het vervullen van de sleutelfuncties.

Minstens de personen die lid zijn van het Strategisch managementteam en de Service Delivery Managers (SDM) zullen behoren tot het sleutelpersoneel.

In de Service-organisatie geeft de ICT-Dienstverlener aan hoe de risico's m.b.t. het onbeschikbaar worden van een of meerdere van die personeelsleden zal worden opgevangen, met onder meer op welke wijze medewerkers zullen worden voorbereid om in voorkomend geval de medewerkers die een sleutelfunctie in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst vervullen, te vervangen.

De medewerkers van de ICT-Dienstverlener die een sleutelfunctie in het kader van de uitvoering van een Raamovereenkomst vervullen, zullen in principe voltijds in die functie worden tewerkgesteld, tenzij dit voor die functie en voor de ICT-Dienstverlening niet nodig is. Indien door onverwachte omstandigheden, de ICT-Dienstverlener het noodzakelijk acht om tijdelijk en deeltijds een beroep te doen op de kennis, know-how en ervaring van deze medewerkers, voor andere taken dan de uitvoering van een Raamovereenkomst, zal de ICT-Dienstverlener voorafgaand het Bestuur daarvan op de hoogte brengen. De kwaliteit van de ICT-Dienstverlening mag hierdoor echter niet in het gedrang komen.

De medewerkers van de ICT-Dienstverlener die een sleutelfunctie in het kader van de uitvoering van een Raamovereenkomst vervullen, zullen voor een periode van ten minste 24 maanden vanaf de aanvang van de uitoefening van die functie, niet op initiatief van de ICT-Dienstverlener worden vervangen, tenzij ingeval van een ontslag omwille van dringende redenen of mits akkoord van het Bestuur.

De medewerkers van de ICT-Dienstverlener die een sleutelfunctie in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst vervullen, zijn gehuisvest in België en kunnen, op verzoek van het Bestuur, binnen de tijdsperiode van 3 uur op de kantoren van het Bestuur te Brussel zijn voor overleg.

Indien een medewerker die een sleutelfunctie vervult, moet worden vervangen:

- Zal de vervanger over dezelfde kwalificaties en kerncompetenties beschikken als de medewerker die wordt vervangen;
- Zal het Bestuur daarvan voorafgaand op de hoogte worden gebracht, alsook van het CV van de vervanger;
- Zal het Bestuur de mogelijkheid worden geboden om de voorgestelde vervanger voorafgaand aan de vervanging te interviewen;
- Zal er op kosten van de ICT-Dienstverlener een volledige overdracht gebeuren van kennis, ervaring en know-how in de specifieke functie van de medewerker die moet worden vervangen naar de vervanger,
- Zal een eventuele opleiding van de vervanger gebeuren op kosten van de ICT-Dienstverlener;

6.19.3 Personeel van het Bestuur

In het kader van continuïteit kunnen de ambtenaren (statutaire personeelsleden) die belast waren met ICT-taken in samenwerking met de Vorige ICT-Dienstverlener voor een onbepaalde duur (verder) complementair ingezet worden om ICT-taken uit te voeren in samenwerking met de ICT-Dienstverlener.

Het vastbenoemd ICT-personeelslid van het Bestuur (verder “ambtenaar” genoemd) dat complementair ingezet wordt om ICT-taken uit te voeren in samenwerking met de ICT-Dienstverlener blijft ambtenaar van het Bestuur.

De ICT-Dienstverlener respecteert het juridisch kader binnen hetwelk ambtenaren kunnen ingezet worden om ICT-taken in samenwerking met de ICT-Dienstverlener uit te oefenen. Ter informatieve titel houdt dit het volgende in:

- Er bestaat geen enkele juridische band tussen de ambtenaar en de ICT-Dienstverlener, wat onder andere met zich meebrengt dat de ICT-Dienstverlener zich verbindt om aan de betrokken ambtenaar geen voordelen, onder welke vorm dan ook, toe te kennen in strijd met de bepalingen van het personeelsstatuut van de betrokkene;
- Het personeelsstatuut blijft integraal van toepassing;
- Het salaris wordt door het Bestuur betaald;
- De ingezette personeelsleden hebben dezelfde loopbaanmogelijkheden als de andere ambtenaren tewerkgesteld binnen het Bestuur;
- De evaluatie van complementair ingezet personeel gebeurt door ambtenaren.
- De ambtenaren kunnen enkel complementair worden ingezet om ICT-taken uit te voeren zoals bepaald door het Bestuur en enkel in het kader van de ICT-Dienstverlening;
- De ingezette personeelsleden behouden hun graad, rang en betrekking die hiermee in overeenstemming is.
- De ingezette personeelsleden worden, behoudens expliciete andersluidende afspraken met de het Bestuur, tewerkgesteld in een door het Bestuur gebruikt gebouw.

Wanneer de ingezette ambtenaren aangewezen worden voor een andere functie bij het Bestuur of een andere Entiteit, komt er een einde aan hun inzetbaarheid voor ICT-taken bij de ICT-Dienstverlener. In overleg met de ICT-Dienstverlener wordt de termijn bepaald vanaf wanneer de tewerkstelling in een andere betrekking aanvat.

De ICT-Dienstverlener blijft de totale verantwoordelijkheid voor de ICT-Dienstverlening behouden, ook indien een deel van de hiervoor uit te voeren taken uitgevoerd worden door ambtenaren.

Het Bestuur bepaalt de taken die door de ambtenaren uitgevoerd worden in overleg met de ICT-Dienstverlener.

De afspraken met betrekking tot de taken en doelstellingen voor de ambtenaren zullen door het Bestuur gemaakt worden in het kader van de jaarlijkse plannings- en evaluatiecyclus. Wijzigingen

in de loop van het jaar zijn mogelijk, maar dit slechts in uitzonderlijke gevallen. Het is dus niet de bedoeling dat de ambtenaren ingezet worden voor kortlopende opdrachten. Het is wel mogelijk dat bepaalde ambtenaren slechts deeltijds (bijvoorbeeld halftijds) ingezet worden. De dagdagelijkse aansturing van de ambtenaren gebeurt door de ICT-Dienstverlener en dit binnen de grenzen van de door het Bestuur voor elk personeelslid opgemaakt planningsdocument (met o.a. de vermelding van het takenpakket en de eventuele jaardoelstellingen). Dit houdt onder andere het volgende in: het toekennen van concrete werkopdrachten, het coachen en motiveren van de ambtenaren, het geven van feedback aan de ambtenaren over de geleverde prestaties.

De ICT-Dienstverlener zal in overleg met het Bestuur een procedure uitwerken voor het rapporteren en behandelen van klachten over het functioneren van ingezette ambtenaren. De klachten kunnen enkel betrekking hebben op de kwaliteit van het afgeleverde resultaat, zij dienen gerapporteerd te worden aan de hiervoor binnen de het Bestuur aangeduide contactpersoon en deze zal na onderzoek de nodige maatregelen nemen. Deze maatregelen kunnen in functie van de ernst gaan van het houden van een functionerings- of opvolgingsgesprek, al dan niet in aanwezigheid van een afgevaardigde van de ICT-Dienstverlener, tot het geven van een andere functie binnen of buiten de ICT-Dienstverlening. Mits een gegronde motivatie, kan de ICT-Dienstverlener de (verdere) samenwerking met een ingezette ambtenaar weigeren.

Op het vlak van communicatie zal er mee rekening gehouden worden dat de ambtenaren integraal tot het Bestuur behoren en dat ze in dat kader ook zullen blijven deelnemen aan activiteiten (bijvoorbeeld personeelsvergaderingen) binnen het Bestuur. Daarnaast zal de ICT-Dienstverlener aan de complementair ingezette ambtenaren ook alle informatie bezorgen die het aan de eigen medewerkers bezorgt, langs welke kanalen ook.

De ICT-Dienstverlener stelt alle middelen ter beschikking die de ambtenaren nodig hebben voor het uitvoeren van hun taken. Dit houdt onder andere in: meubilair, informatica-uitrusting (zoals pc's, printers, softwarelicenties, ...) kantoorbenodigdheden (zoals schrijfgierief, papier, printertoners, ...) en benodigde uitrusting in het kader van permanentiediensten of mobiele interventies (gsm, laptop, SOHO, ...).

De ambtenaren worden gehuisvest in de lokalen die aan de ICT-Dienstverlener werden toegewezen in overeenstemming met rubriek 6.14.2 daarvan kan enkel worden afgeweken mits voorafgaande schriftelijke toestemming van de leidend ambtenaar bedoeld in rubriek 6.4.1 of zijn afgevaardigde.

De opleiding van de ambtenaren blijft een verantwoordelijkheid van het Bestuur, voor zover het niet over specifieke opleidingen ten behoeve van de ICT-Dienstverlener gaat. Voor specifieke opleidingen (bijvoorbeeld opleiding voor specifieke door de ICT-Dienstverlener gebruikte tools en/of procedures) zal de ICT-Dienstverlener instaan. Voor het door de ICT-Dienstverlener voorziene opleidingsprogramma dienen de ambtenaren op dezelfde manier behandeld te worden als het eigen personeel van de ICT-Dienstverlener.

6.19.4 Afwervingsclausule

Elke Partij verzaakt behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming, eraan om een werknemers of aangestelden van de andere Partij aan te werven of deze uit eigen beweging in dienst te nemen of te doen nemen onder om het even welk statuut, binnen zowel de eigen organisatie als de organisatie van de deelgenoten (ingeval de ICT-Dienstverlener een combinatie van ondernemingen is), door het actief stellen van daden die de werknemers of aangestelden van de andere Partij er zouden kunnen toe aanzetten bij de aanwervende Partij in dienst te gaan. De aanwerving via een publiek aangekondigde vacature wordt niet beschouwd als het actief stellen van daden.

Deze verzaking blijft geldig voor de hele duur van de Raamovereenkomst en van de daaropvolgende twaalf (12) maanden vanaf het einde van de Raamovereenkomst. Indien één van beide Partijen deze verbintenis niet naleeft, zal zij de andere Partij schadeloos stellen door het storten van een vergoeding die gelijk is aan het bruto-loon dat de medewerker heeft ontvangen gedurende de

zes (6) maanden die aan zijn vertrek voorafgaan.

6.20 Taalgebruik

Alle communicatie, mondeling of schriftelijk, tussen enerzijds de ICT-Dienstverlener en anderzijds de Klant, Gebruiker, of het Bestuur gebeurt in het Nederlands (Europees CEFR-niveau C2).

Ook technische informatie bestemd voor Klant en/of Gebruiker moet in principe in het Nederlands zijn opgesteld; een uitzondering hierop is de naamgeving en commentaar in broncode en de bijbehorende technische documentatie die in het Engels mag opgesteld zijn.

7 Algemene vereisten met betrekking tot de Serviceorganisatie

De ICT-Dienstverlener geeft in het deel Serviceorganisatie van een Raamovereenkomst, per Dienstenpakket, steeds een up-to-date beschrijving van de wijze waarop de ICT-Dienstverlener de contractuele vereisten die o.a. in Basiscontract, Service Portfolio en het document “Vereisten ondersteunende processen en overlegfora” zijn aangegeven, concreet zal realiseren.

Deze beschrijving dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst steeds actueel gehouden te worden, rekening houdend met eventuele wijzigingen aan de contractuele documenten of met marktevoluties.

In de beschrijving per Dienstenpakket moeten minstens de volgende aspecten aan bod komen:

- Een beknopte beschrijving van de voornaamste mechanismen die ingezet worden door de ICT-Dienstverlener om de Strategische principes zoals vermeld in rubriek “3.2 Strategische principes en de meerwaarden voor dit Dienstenpakket te realiseren;
- Een beschrijving per Dienstenpakket van de wijze waarop de Diensten zullen aangeboden worden.
- Een op elk ogenblik actuele beschrijving van de bij dit Dienstenpakket betrokken teams en een situering ervan binnen de globale Organisatie van de ICT-Dienstverlener;
- Een beschrijving van de processen/procedures/werkinstructies/sjablonen/richtlijnen bij de ICT-Dienstverlener die nodig zijn om de gevraagde ICT-Dienstverlening te realiseren (met aanduiding van welk team wat zal doen);
- Een beschrijving van de Ondersteunende Processen en Systemen die effectief gebruikt worden ter ondersteuning van de ICT-Dienstverlening (met aanduiding bij welk onderdeel van de processen dit zal gebruikt worden);
- Een beschrijving van de door de ICT-dienstverlener ingezette HW- en SW-infrastructuur voor het Dienstenpakket. Hierbij wordt ook aangegeven in welk datacenter deze infrastructuur staat en hoe dit datacenter geconnecteerd wordt met de VO-WAN en het internet (netwerken en beveiligingscomponenten).
- Een beschrijving van de data-architectuur die aan de basis ligt van de processen voor dit Dienstenpakket;
- Eventueel andere informatie die de ICT-Dienstverlener noodzakelijk acht om de wijze waarop de ICT-Dienstverlening gerealiseerd wordt, te beschrijven;
- Een beschrijving van de kostenelementen die begrepen zijn in de voor dit Dienstenpakket voorziene Eenheidsprijzen

7.1 Organisatie

De ICT-Dienstverlener dient steeds een up to date beschrijving van zijn Organisatie ter beschikking te houden van het Bestuur, met minstens volgende elementen:

- Een overzicht van de 1) de ondernemingen die deel uit maken van de ICT-Dienstverlener (voor het geval de ICT-Dienstverlener een combinatie van ondernemingen is), 2) de entiteiten waarop de ICT-Dienstverlener een beroep heeft gedaan met het oog op de kwalitatieve selectie in het kader van de plaatsingsprocedure en die bijgevolg verplicht moeten worden ingezet voor de uitvoering van de ICT-Dienstverlening 3) eventueel (andere) Oderaannemers aan wie de ICT-Dienstverlener de uitvoering van de ICT-Dienstverlening uitbesteed;
- De wijze waarop het door de ICT-Dienstverlener ingezette personeel organisatorisch wordt ingedeeld in teams en subteams (organogram) met aanduiding van de onderneming waartoe dit personeel behoort;
- De lijst van de sleutelfuncties met vermelding van hun kerncompetenties en de wijze waarop

het risico op eventuele onbeschikbaarheid wordt opgevangen;

- De lijst van de overige personeelsleden die worden ingezet voor de uitvoering van de ICT-Dienstverlening met vermelding van hun functie in het kader van de ICT-Dienstverlening en per ingezet personeelslid, de competenties.
- De locatie waar de betrokken teams hoofdzakelijk zullen werken.

7.2 Processen

De ICT-Dienstverlener dient de nodige processen uit te voeren teneinde in staat te zijn tijdens de volledige looptijd van de Raamovereenkomst, de Dienstenpakketten zoals beschreven in de Service Portfolio, te allen tijde te leveren:

- op een kwaliteitsvolle manier;
- aangepast aan de evoluerende ICT-Dienstverleningsnoden van de Klanten;
- op een gecoördineerde manier, onafhankelijk van het feit dat bepaalde aspecten door de ICT-Dienstverlener, dan wel door een Onderaannemer uitgevoerd worden;
- op een steeds verbeterende, klantgerichte wijze.

De processen moeten hierbij rekening houden met de vereisten zoals beschreven in o.a. het document "Vereiste ondersteunende processen en overlegfora" en in de Service Portfolio.

Om maximale efficiëntie te bereiken, dient de ICT-Dienstverlener zo veel mogelijk processen te gebruiken die ook voor andere klanten gebruikt worden en waar de Uitvoerende teams reeds mee vertrouwd zijn.

Hierbij dient hij de juiste procesondersteuning op te zetten afhankelijk van de complexiteit van de betrokken Dienstenpakketten:

- door geen onnodige processtappen te verplichten die de kost van de ICT-Dienstverlening opdrijven;
- door voldoende procesmatig te werken om kwalitatief hoogstaande Diensten te kunnen verzekeren.

Van de processen moet steeds een accurate en actuele beschrijving beschikbaar zijn, die steeds in overeenstemming moet zijn met de reële werkwijze.

Hierbij moeten minstens de volgende elementen gerespecteerd worden:

- De processet en de bijhorende procedures, richtlijnen, sjablonen, werkinstructies, ... moeten een samenhangend geheel vormen;
- De procesbeschrijvingen moeten voldoende gedetailleerd zijn om minstens de interfaces tussen verschillende teams van de ICT-Dienstverlener (incl. eventuele Onderaannemers) enerzijds en tussen ICT-Dienstverlener en Bestuur of Klant of Derden anderzijds duidelijk weer te geven;
- Bij elke activiteit in een proces moet aangegeven worden wat de betrokken rollen zijn en welke bevoegdheid elke rol is ("RASCI"-codes);
- De tools nodig om de activiteiten te ondersteunen moeten beschreven zijn, inclusief met de acties die nodig zijn in deze tools;
- De procesbeschrijvingen en bijbehorende procedures, ... moeten integraal toegankelijk zijn voor het Bestuur en de delen die relevant zijn voor de Klanten moeten toegankelijk zijn voor de Klanten. In de mate dat de voor de Raamovereenkomst uitgevoerde processen slechts een deel zijn van een groter geheel van processen van de ICT-Dienstverlener, dient precies aangegeven te worden welke processen van toepassing zijn voor de Raamovereenkomst.

De processen en de bijhorende ondersteunende documenten (procedures, werkinstructies, ...) moeten door alle betrokkenen gekend zijn en nageleefd worden. Hiervoor moeten de nodige mechanismen ingebouwd worden.

7.3 Door de ICT-dienstverlener ingezette HW- en SW-infrastructuur

In het geval de ICT-Dienstverlener voor de levering van de Diensten, gebruik maakt van HW- en SW-infrastructuur die eigendom is van de ICT-Dienstverlener, dient de Serviceorganisatie op elk ogenblik een goede beschrijving van deze infrastructuur te bevatten.

Hierbij wordt ook aangegeven in welk datacenter van de ICT-Dienstverlener deze infrastructuur staat en hoe dit datacenter geconnecteerd wordt met de VO-WAN en het internet (netwerk- en beveiligingscomponenten).

Zie Service Portfolio voor meer details.

8 Algemene vereisten met betrekking tot de financiële processen

8.1 Algemeen

De te leveren Diensten zullen tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst mee evolueren met enerzijds de evolutie van de ICT-dienstverleningsnoden van de Aanbestedende overheid, het Bestuur en de Klant en anderzijds met de evolutie van de ICT-markt.

De door de ICT-Dienstverlener te leveren Diensten en Producten zullen op ieder ogenblik marktconform zijn, zowel op het vlak van de kwaliteit als op het vlak van de aan de Klanten gefactuurerde prijzen.

De ICT-Dienstverlener zal de nodige processen implementeren teneinde te waarborgen dat tijdens de volledige looptijd van de Raamovereenkomst de Diensten te allen tijde kunnen worden geleverd op een voor de Aanbestedende overheid en de betrokken Klanten voorspelbare en kosteneffectieve manier. In het kader hiervan, voert de ICT-Dienstverlener ook een meerjarenprogramma uit voor het continu optimaliseren van de kosten voor de Exploitatie.

8.2 Prijzen

8.2.1 Elementen begrepen in de Eenheidsprijzen

Alle kosten die gemaakt moeten worden om de Diensten te leveren zoals beschreven in de Service Portfolio zijn begrepen in de Eenheidsprijzen. Ook de kosten die moeten worden gemaakt om te voldoen aan de vereisten zoals beschreven in het Basiscontract (bv voor het voorziene overleg) en het document "Vereisten ondersteunende processen en overlegfora" zijn begrepen in de opgegeven Eenheidsprijzen.

Ook alle heffingen zoals tol- en accijsrechten, met uitzondering van de belasting op de toegevoegde waarde zijn begrepen in de Eenheidsprijzen. De BTW wordt op de Prijslijsten apart vermeld.

De Directe kosten zijn steeds aangerekend in de Eenheidsprijzen waar ze rechtstreeks betrekking op hebben. Indirecte kosten worden dus ook zoveel als mogelijk versleuteld over de Eenheidsprijzen van de Diensten waarop ze betrekking hebben. Enkel de Indirecte kosten waarvoor dit niet mogelijk is, worden aangerekend via een vooraf bepaalde Overhead in de Eenheidsprijzen van meerdere Diensten. Meer algemene Indirecte kosten van een ICT-Dienstverlener worden bij voorkeur verrekend via de forfaitaire maandelijkse exploitatieprijzen en bijvoorbeeld niet via Eenheidsprijzen voor de prestaties van Profielen.

De Overhead kan de vorm aannemen zowel van een op de Directe kosten toegepast percentage als van een aan de Directe kosten toegevoegd vast bedrag.

De toepasselijke Overhead wordt per categorie van Eenheidsprijzen door de ICT-Dienstverlener bepaald en beschreven in zijn door het Bestuur goedgekeurde offerte (inzonderheid de Serviceorganisatie). De Overhead blijft vast voor de looptijd van de Raamovereenkomst.

In de Eenheidsprijzen is ook de winstmarge (Mark-up) van de ICT-Dienstverlener begrepen.

Op kosten die betrekking hebben op door Onderaannemers uitgevoerde prestaties (o.a. onderhoudscontracten) of op Producten, wordt geen Overhead en geen Mark-up aangerekend. De prestaties van de ICT-Dienstverlener m.b.t. het beheer van de Onderaannemers en Leveranciers zijn opgenomen als Directe of Indirecte kosten in de Eenheidsprijzen voor Werkaanvragen en Exploitatie.

Tenzij expliciet anders omschreven in de prijsmechanismen zoals opgenomen in de Service Portfolio, zijn in de forfaitaire Eenheidsprijzen voor Exploitatie ook alle hiervoor nodige contractkosten (onderhouds- en ondersteuningscontracten, abonnementskosten, licentiekosten, ...) inbegrepen.

De kosten die gebaseerd zijn op VO-specifieke contracten zijn terug te vinden in de contractdocumentatie die is opgenomen in DDC-DMS.

In de Eenheidsprijzen voor de prestaties van Profielen, zitten o.a. ook alle kosten voor het up-to-date houden van de voor dat Profiel vereiste competenties, alle individuele werkingskosten (licenties, werkmiddelen, ...) die nodig zijn voor het specifieke Profiel, alle mobiliteitskosten, ... Er kunnen m.a.w. ook geen extra kosten aangerekend worden met uitzondering van een toeslag van 50% die mag toegepast worden voor het op expliciete vraag van een Klant uitvoeren van prestaties buiten de Uitgebreide Kantooruren.

8.2.2 Prijsherziening

1 Prijsherzieningen worden uitgevoerd op de op het ogenblik van de herziening bestaande Eenheidsprijzen.

2 Prijsherzieningen gebeuren in principe jaarlijks met ingang vanaf 1/2/2023. De herziene Eenheidsprijzen zijn toepasselijk vanaf de eerste dag van de maand volgend op de goedkeuring van de herziene Prijzen.

3 De Eenheidsprijzen voor Werkaanvragen en Profielen worden jaarlijks herzien op basis van de volgende formule:

$$\text{Herziene Eenheidsprijs} = \text{oude Eenheidsprijs} * I_n / I_o$$

Hierbij is I_n de indexwaarde op het moment van de prijsherziening en I_o de Indexwaarde die geldig was op het ogenblik dat de oude Eenheidsprijs werd bepaald. De gebruikte indexwaarde is het landsgemiddelde van de referteloonkost (in euro per u) (dus inclusief sociale lasten) van toepassing voor bedrijven met meer dan 10 werknemers en voor contracten van na 11/7/1981 zoals gepubliceerd door Agoria

De ICT-Dienstverlener maakt hiervoor een ontwerp van bijakte op die na validatie door het Bestuur wordt goedgekeurd door de hiertoe bevoegde leden van het Strategisch Managementteam.

4 De Eenheidsprijzen voor Exploitatie worden jaarlijks herzien op basis van de in de definitieve offerte voor elk contractjaar opgegeven Eenheidsprijzen. Deze herziening gaat automatisch in bij de start van elk nieuw contractjaar.

De op basis van het bovenstaande herziene Eenheidsprijs wordt vervolgens verder aangepast in de volgende gevallen:

- Wanneer de marktconformiteit niet meer gegarandeerd is: Indien uit de resultaten van een externe benchmark (zie rubriek 6.7) blijkt dat de Eenheidsprijzen hoger liggen dan het gemiddelde van de referentiegroep ("peer group"), dan worden die Eenheidsprijzen in onderling overleg verlaagd tot op dit niveau.
- Wanneer de hoeveelheden afgenomen Diensten voor een bepaald Dienstenpakket significant hoger (omzet voor het Dienstenpakket meer dan het dubbele dan voorzien op basis van de vermoedelijke hoeveelheden) zouden liggen dan de in de Prijslijsten opgenomen vermoedelijke hoeveelheden. De Eenheidsprijzen zullen dan herzien worden volgens dezelfde modaliteiten als het bepalen van Nieuwe Eenheidsprijzen (zie rubriek 8.2.3). Bij significant lagere hoeveelheden (omzet minder dan een kwart van de omzet op basis van de vermoedelijke hoeveelheden) zal geen Prijsherziening toegepast worden, maar zal het betrokken Dienstenpakket bijgestuurd worden om terug in lijn te komen met de noden. In functie van de vereisten voor het gewijzigde Dienstenpakket zullen eventueel nieuwe Eenheidsprijzen moeten afgesproken worden (zie rubriek 8.2.3)

- Wanneer VO-specifieke contracten vernieuwd of gewijzigd moeten worden, kunnen de Eenheidsprijzen waarin ze verrekend zijn aangepast worden in lijn met de aan de Onderaannemer of Leverancier verschuldigde bedragen. De ICT-Dienstverlener zorgt er echter voor dat de VO-specifieke contracten geoptimaliseerd worden en maximaal in lijn blijven met de noden van de te leveren Diensten en dat de impact van wijzigingen zo veel mogelijk beperkt blijven tot de Klant die de wijzigingen heeft gevraagd.
De ICT-Dienstverlener zal maximaal zijn expertise en mogelijkheden als aankoper inzetten ten einde zo optimaal mogelijke contracten af te sluiten en dit niet alleen voor de lopende periode, maar ook voor toekomstige mogelijke verlengingen. Om dit mogelijk te maken worden de onderhandelingen voor vernieuwingen ook ruim op tijd gestart en dit in overleg met de betrokken Klant(en).
Deze prijsherzieningen gebeuren in principe driemaandelijks.
- Wanneer VO-specifieke contracten gebruikt worden voor meerdere Diensten, zijn de kosten ervan verdeeld over de Eenheidsprijzen voor die verschillende Diensten. Als gevolg van door Klanten bestelde Projecten (bv het weg migreren van een gedeeld database-platform), kan het gebruik van die VO-specifieke contracten wijzigen. Driemaandelijks kunnen de kosten van het VO-specifiek contract herverdeeld worden over de betrokken Eenheidsprijzen, in lijn met het gewijzigde gebruik ervan voor de uitvoering van de verschillende Diensten. De ICT-Dienstverlener zorgt er voor dat de impact op de Eenheidsprijzen voor Exploitatie zo veel mogelijk beperkt blijft tot de Klant ten behoeve van wie de wijziging van het VO-specifiek contract wordt doorgevoerd.

5 Voor de Eenheidsprijzen van Producten wordt geen prijsherziening voorzien.

De lijst van bestelbare Producten (met de respectieve Eenheidsprijs) wordt regelmatig geactualiseerd via de jaarlijkse marktbevragingen (zie Service Portfolio).

Tussen de jaarlijkse marktbevragingen in, kunnen de Producten binnen de Productcatalogus vervangen worden door technologische opvolgers zonder nieuwe marktbevraging; hierbij geldt dat de nieuwe Producten technologisch minstens evenwaardig moeten zijn en de Eenheidsprijs ervan mag hoogstens gelijk zijn aan de prijs die bekomen werd bij de jaarlijkse marktbevraging.

6 De herziene Eenheidsprijzen die van toepassing zijn voor alle Klanten (generieke Eenheidsprijzen) moeten via een bijakte goedgekeurd worden door de hiertoe bevoegde leden van het Strategisch Managementteam die deze bevoegdheid geheel of gedeeltelijk kunnen delegeren naar bepaalde personen bij de ICT-Dienstverlener en het Bestuur.

7 De Eenheidsprijzen met betrekking tot Diensten die specifiek zijn voor één Klant (o.a. m.b.t. het beheer van bedrijfstoepassingen) worden gewijzigd conform de procedure bepaald in de respectieve Service Portfolio.

8 In toepassing van artikel 38/8 KB Uitvoering, kunnen wijzigingen van de heffingen in België die een weerslag hebben op het opdrachtbedrag aanleiding geven tot een herziening van de Eenheidsprijzen mits voldaan is aan volgende cumulatieve voorwaarden:

- De wijziging van de heffing moet effectief in werking zijn getreden na de 10e dag voor de limietdatum voor ontvangst van de offertes. Heffingen die reeds eerder waren in werking getreden kunnen geen aanleiding geven tot herziening;
- De heffing mag niet voorkomen in de prijsherzieningsformule vermeld in rubriek 8.2.2 (noch rechtstreeks, noch onrechtstreeks via een index)

De herziening geldt zowel bij een verhoging van de heffingen als bij een verlaging van de heffingen.

In geval van een verhoging van de heffingen dient de ICT-Dienstverlener aan te tonen dat hij werkelijk de door hem gevorderde bijkomende lasten heeft gedragen en dat deze verband houden met de uitvoering van de opdracht.

In geval van een verlaging is er geen herziening indien de ICT-Dienstverlener bewijst dat hij de

heffingen tegen de oude aanslagvoet heeft betaald.

8.2.3 Nieuwe Eenheidsprijzen

Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst zal de Service Portfolio mee evolueren met enerzijds de evolutie van de ICT-behoefte van de Aanbestedende overheid en de Klanten, en anderzijds met de evolutie van de ICT-markt. Als gevolg daarvan zullen ook nieuwe Eenheidsprijzen afgesproken worden.

Op basis van de vereisten van het gewijzigde of nieuwe Dienstenpakket, zal de ICT-Dienstverlener een voorstel voor een nieuwe Eenheidsprijs opmaken.

De nieuwe Eenheidsprijs zal marktconform zijn. Dit wordt voor zover mogelijk door de ICT-Dienstverlener aangetoond op basis van een vergelijking met de op dat ogenblik op de markt geldende prijzen voor vergelijkbare diensten. Enkel wanneer de marktconformiteit op deze manier niet kan aangetoond worden, zal de nieuwe Eenheidsprijs bepaald worden op basis van een transparant Kostenmodel waarbij de werkelijke kosten worden opgegeven voor enerzijds alle kostenelementen ten laste van de ICT-Dienstverlener zelf (o.a. personeel) en anderzijds alle kostenelementen ten laste van Onderaannemers of Leveranciers; deze laatste kosten zijn aantoonbaar tot stand gekomen door marktbevraging. De aldus berekende kosten worden vervolgens vermeerderd met de Overhead en de Mark-up die door de ICT-Dienstverlener in zijn door het Bestuur goedgekeurde definitieve offerte werd aangeboden.

De Kostenmodellen worden door de ICT-Dienstverlener up-to-date gehouden als onderdeel van de Serviceorganisatie.

De goedkeuring van de nieuwe Eenheidsprijzen gebeurt door de hiertoe bevoegde leden van het Strategisch Managementteam. De bevoegde leden van het Strategisch Managementteam kunnen deze bevoegdheid delegeren aan bepaalde personen bij de ICT-Dienstverlener en het Bestuur.

8.2.4 Projecten in resultaatverbintenis

Een bijzondere toepassing van een nieuwe Eenheidsprijs is de totaalprijs die door de ICT-Dienstverlener aangeboden wordt voor de uitvoering van een Project.

Voor de totstandkoming van deze nieuwe Eenheidsprijs en de wijze waarop deze door de ICT-Dienstverlener moet worden onderbouwd, gelden de regels vermeld in de rubriek [8.2.3](#).

De goedkeuring van de totaalprijs (i.e. de nieuwe Eenheidsprijs) gebeurt door de Klant via het bestellen van het Project o.b.v. de ontvangen offerte.

8.3 Facturatie en betaling

8.3.1 Algemene principes

1 Op het vlak van facturatie worden de nodige processen en hulpmiddelen ingevoerd voor een soepele en transparante facturatie van de geleverde Diensten aan de respectievelijke Klanten.

2 De aanrekening moet transparant zijn voor de Klant: actueel, eenvoudig te controleren (t.o.v. de Prijslijsten en de offerte), zowel qua hoeveelheden als qua te betalen Eenheidsprijzen.

3 Als algemeen principe geldt dat er slechts kan gefactureerd worden op basis van een expliciete "bestelling". Naargelang de aard van de Dienst kan deze bestelling echter meerdere vormen aannemen gaande van automatisch bestelde Diensten door het plaatsen van de Raamovereenkomst tot en met expliciete schriftelijke bestellingen via een Werkaanvraag voor bijvoorbeeld Projecten.

4 De facturatie gebeurt op naam van de Klant die de bestelling heeft geplaatst.

5 Enkel verstrekte en aanvaarde Diensten en Producten kunnen gefactureerd worden. De praktische modaliteiten voor Oplevering zijn afhankelijk van het type Dienst en zijn beschreven in de Service Portfolio's.

6 De factuur moet in principe ingediend worden via elektronische facturatie (e-invoicing). Met e-invoicing wordt geen PDF-factuur bedoeld, maar een e-factuur in een gestructureerd XML-formaat, die verstuurd werd via het Europese afsprakenkader Peppol, of via het Mercuriusplatform. Facturen die ingediend werden in een ander formaat of op een andere manier, worden niet aanvaard. Voor meer informatie, zie <https://overheid.vlaanderen.be/e-invoicing-voor-leveranciers>

De elektronische factuur dient, naast de gegevens die verplicht zijn overeenkomstig het BTW-wetboek, volgende gegevens te bevatten:

- KBO-nummer : dit nummer wordt door de Klant meegedeeld.
- Inkooporder: dit nummer wordt door de Klant medegedeeld.

De bovenvermelde gegevens dienen ingevuld te worden overeenkomstig de **business afspraken** van de Vlaamse overheid. Zie meer informatie op <https://overheid.vlaanderen.be/overheidsopdrachten-en-raamcontracten/e-procurement/peppol-en-mercurius>

7 Klanten voor wie de elektronische facturatie niet verplicht is, kunnen een andere wijze van factureren met de ICT-dienstverlener afspreken.

8 Elk berekend totaalbedrag in euro wordt desgevallend afgerond tot twee decimalen na de komma.

9 De Raamovereenkomsten wijken uitdrukkelijk af van de bepalingen van artikel 1254 van het Burgerlijk Wetboek inzake de toerekening van de betalingen. Elke betaling zal dan ook bij voorrang toegerekend worden op de hoofdsommen en pas daarna op de intresten.

10 Via DDC-DWH dienen alle gegevens m.b.t. facturatie en betalingen beschikbaar te zijn voor zowel de Klanten als het Bestuur zodat de nodige ad hoc rapporten kunnen gemaakt worden.

8.3.2 Facturatie van Exploitatie en Eenvoudige Werkaanvragen

Maandelijks en per Klant wordt door de ICT-Dienstverlener een factuur opgesteld met betrekking tot de in de voorbije maand voor de betrokken Klant verstrekte Exploitatie en Eenvoudige Werkaanvragen. Voor de Eenheidsprijzen in het kader van Exploitatie waarin enkel kosten van een VO-specifiek contract opgenomen zijn en die dus integraal overeenkomen met een aan een Onderaannemer of Leverancier verschuldigd bedrag, kunnen, in afwijking van het normale maandelijkse facturatie ritme Klant en ICT-Dienstverlener overeenkomen om het facturatieschema van het VO-specifiek contract te volgen (met bijv. jaarlijkse facturatie).

Ook reeds vroeger opgeleverde Diensten die nog niet gefactureerd werden, kunnen opgenomen worden in de maandelijkse factuur. Deze mogelijkheid wordt echter beperkt tot hoogstens 6 maanden na het einde van de betrokken maand voor wat betreft Exploitatie en na het uitvoeren van de betrokken Eenvoudige Werkaanvraag.

Samen met de factuur zal de ICT-Dienstverlener ook de SLA-rapporteringen van de betrokken Diensten bezorgen aan de Klant. Indien de SLA niet gehaald is, zal de ICT-Dienstverlener de toepasselijke Prijscorrecties onmiddellijk in mindering brengen op de factuur. De nodige details voor het nazicht van de berekening van de Prijscorrecties worden toegevoegd.

Op de datum van ontvangst door de Klant van de correct opgestelde factuur én de bijhorende SLA-rapportering, gaat de betalingstermijn van 30 kalenderdagen in. Bij elektronische verzending geldt de datum van verzending van deze documenten door de ICT-Dienstverlener als datum van ontvangst door de Klant.

8.3.3 Facturatie van Projecten

Het Proces Verbaal van Oplevering (of van weigering van Oplevering) wordt door de Klant opgesteld binnen de dertig kalenderdagen die volgen op de dag die werd vastgesteld voor de beëindiging van het Project of de Projectfase. Deze termijn gaat in voor zover de Klant een schuldvordering heeft ontvangen die steunt op een lijst van gepresteerde diensten. In het geval de SLA niet werd gehaald, brengt de ICT-Dienstverlener de toepasselijke Prijscorrecties onmiddellijk in mindering op de schuldvordering. De ICT-Dienstverlener voegt de nodige details toe voor het nazicht door de Klant van de berekening van de Prijscorrecties. De Klant verifieert (= verificatie) of het voor facturatie door de ICT-Dienstverlener voorgestelde totaalbedrag overeenkomt met de offerte en de gerealiseerde prestaties en dat de eventuele Prijscorrecties door de ICT-Dienstverlener correct werden berekend en verrekend. Hiervoor wordt een Proces Verbaal van Oplevering opgesteld waarin de Klant tevens bevestigt dat de in de offerte voorziene Werkproducten kwaliteitsvol door de ICT-Dienstverlener werden gerealiseerd.

De facturatie gebeurt onmiddellijk na de Oplevering door de Klant van het Project (geheel of gedeeltelijk). De betalingstermijn bedraagt 30 kalenderdagen en gaat in op de datum van beëindiging van de hierboven bedoelde verificatie voor zover tegelijk de regelmatig opgemaakte factuur vergezeld van het Proces Verbaal van Oplevering (met zijn bijlagen) door de ICT-Dienstverlener aan de Klant is bezorgd.

8.3.4 Prijscorrecties

Als concretisering van het engagement van de ICT-Dienstverlener om de voor de verschillende Diensten in de Service Portfolio afgesproken kwaliteitsvereisten (SLA's) ook effectief te behalen, wordt voorzien in een prijscorrectiemechanisme.

Het prijscorrectiemechanisme houdt in dat het voor een (set van) Dienst(en) aan de ICT-Dienstverlener verschuldigd totaalbedrag met een bepaald bedrag (de Prijscorrectie) verminderd wordt indien de afgesproken SLA, rekening houdend met de voorziene randvoorwaarden, voor die (set van) Dienst(en) door de ICT-Dienstverlener niet werd bereikt. Deze Prijscorrecties worden door de ICT-Dienstverlener in mindering gebracht op de facturen voor de Diensten waarop ze betrekking hebben. Deze Prijscorrecties vormen enerzijds een forfaitaire verrekening voor de mindere service die geleverd werd en zijn anderzijds ook bedoeld als stimulans voor de ICT-Dienstverlener om de afgesproken SLA's wel degelijk te respecteren. Er zijn geen Prijscorrecties verschuldigd indien het niet behalen van de SLA niet wijten is aan de ICT-Dienstverlener (of zijn Onderaannemers) maar het gevolg is van een fout van de betrokken Klant.

In de Service Portfolio's worden waar relevant meer voor het betrokken Dienstenpakket specifieke bepalingen m.b.t. de berekening van de Prijscorrecties opgenomen. Tenzij anders vermeld in de Service Portfolio gelden de hierna vermelde berekeningswijzen:

Voor de SLA's die betrekking hebben op de **Eenvoudige Werkaanvragen** geldt dat het toe te passen percentage Prijscorrectie 10% bedraagt. De Prijscorrecties worden per individuele Dienst bepaald en afgehouden op het voor die individuele Dienst berekend totaalbedrag, exclusief het bedrag van eventuele Producten.

Voor de SLA's die betrekking hebben op **Exploitatie** geldt dat het toe te passen percentage Prijscorrectie afhankelijk is van het aantal opeenvolgende maanden dat de SLA niet wordt gehaald voor de betrokken Klant. Tenzij anders vermeld in de Service Portfolio geldt een Prijscorrectie van 10% voor de eerste maand dat een van de Service Indicatoren voor een Dienstenpakket (voor een bepaalde Klant) niet gehaald wordt. De volgende maand geldt 15% en vanaf de derde maand geldt 20%. Voor de SLA's die betrekking hebben op Exploitatie geldt ook een terugverdienmogelijkheid. Wanneer de Exploitatie SLA's voor de betrokken Klant gedurende drie opeenvolgende maanden na een maand met Prijscorrectie worden gehaald, kan het bedrag dat op de factuur van de vorige

maand als Prijscorrectie werd ingehouden alsnog gefactureerd worden. Prijscorrecties van eventuele voorafgaande maanden kunnen niet meer terugverdiend worden.

Voor de Exploitatie geldt bovendien dat indien de vereisten zoals vermeld in het document “Ver-eiste ondersteunende processen en overlegfora” niet nageleefd worden gedurende 2 of meer op-eenvolgende maanden, er door de betrokken Klanten een bijkomende Prijscorrectie van 5% kan toegepast worden voor elke maand dat de vereisten niet zijn nageleefd. Deze bijkomende Prijsco-rrectie kan slechts toegepast worden nadat de betrokken Klant hierover een Klacht heeft ingediend bij de ICT-Dienstverlener en indien de ICT-Dienstverlener de gemelde inbreuk op de vereisten een maand na het indien van de Klacht nog steeds niet heeft opgelost. De 5% wordt toegepast op het door de Klant verschuldigde bedrag voor de door de niet-naleving geïmpacteerde Dienst(en). Indien bv de inventaris niet goed bijgehouden is voor een beheerde bedrijfstoepassing, dan wordt het door de Klant voor het beheer van die bedrijfstoepassing verschuldigd bedrag met 5% verlaagd.

Het prijscorrectiemechanisme staat volledig los van de bepalingen met betrekking tot eventuele schadevergoedingen.

Door de toepassing van dit prijscorrectiemechanisme voor een SLA m.b.t. tijdigheid, ziet het Be-stuur af van de mogelijke toepassing van verdragingsboetes zoals bedoeld in de artikelen 46 en 154 KB Uitvoering.

8.3.5 Vertraging of onderbreking van de Dienst bij niet-betaling

Ingeval een Klant hetzij het Proces-Verbaal tot Oplevering (of het PV tot weigering van Oplevering) niet binnen de in de Raamovereenkomst vastgelegde termijn heeft opgemaakt, hetzij nalaat een ingediende factuur binnen de voormelde betalingstermijn van 30 kalenderdagen te betalen, heeft de ICT-Dienstverlener, het recht om alle nog uit te voeren activiteiten van de bestelde Dienst, te onderbreken of te vertragen totdat de betaling is geschied (art. 70 KB Uitvoering)

Wanneer de betaling niet binnen de vastgestelde betalingstermijn is geschied, heeft de ICT-Dienst-verlener bovendien - en onverminderd het recht op de wettelijke intrest bij laattijdige betaling overeenkomstig artikel 69 KB Uitvoering - recht op:

1° in ieder geval, ongeacht of er een vertraging van het uitvoeringstempo of een onderbreking is of niet, op een termijnverlenging voor uitvoering van de Dienst die gelijk is aan het aantal dagen begrepen tussen het verstrijken van de betalingstermijn van dertig kalenderdagen en de uiteinde-lijke betalingsdatum, voor zover de aanvraag door de ICT-Dienstverlener schriftelijk wordt inge-diend vóór het verstrijken van de afgesproken uitvoeringstermijn;

2° op schadevergoeding, indien er werkelijk een vertraging van het uitvoeringstempo of een on-derbreking is geweest en voor zover de rekening voor schadevergoeding wordt ingediend binnen de termijnen bepaald in artikel 38/16 van het KB Uitvoering.

De beslissing om het uitvoeringstempo te vertragen of de Diensten te onderbreken wegens ach-terstal van betaling, dient bij aangetekende zending of bij elektronische zending die op vergelijk-bare wijze de exacte datum van de verzending waarborgt ten laatste vijftien kalenderdagen vóór de dag van vertraging van het uitvoeringstempo of van de daadwerkelijke onderbreking aan de aanbesteder te worden gemeld.

Ingeval meerdere overschrijdingen van betalingstermijnen elkaar overlappen, mogen deze slechts één keer in rekening worden gebracht.

De bepalingen van deze rubriek kunnen slechts worden ingeroepen op voorwaarde dat dit is ge-rechtvaardigd door het belang van de achterstallige betalingen in de loop van de beschouwde periode.

9 Algemene bepalingen met betrekking tot het Transitieproject

9.1 Algemeen

Vanaf de datum waarop de Raamovereenkomst een aanvang heeft genomen, start de transitieperiode waarin de ICT-Dienstverlener moet zorgen voor het volledig operationeel maken van de in de Raamovereenkomst afgesproken ICT-dienstverlening in overeenstemming met zijn aanbod opgenomen in de Service Organisatie. In een eerste fase draagt de ICT-Dienstverlener nog geen eindverantwoordelijkheid voor de ICT-dienstverlening maar moet hij in samenwerking met de Vorige ICT-Dienstverlener de nodige activiteiten uitvoeren om in staat te zijn met ingang van 1 februari 2022 de volledige eindverantwoordelijkheid op zich te nemen en alle in de Raamovereenkomst voorziene Dienstenpakketten te leveren en om hierbij de continuïteit van de ICT-dienstverlening (zie ook rubriek 3.2 Strategische principes”) te garanderen. In een tweede fase, na 1 februari 2022, kan de ICT-Dienstverlener zijn ICT-Dienstverlening nog verder op punt stellen om volledig in lijn te zijn met de bepalingen van de Raamovereenkomst.. Activiteiten die een belangrijke ingreep betekenen op de bestaande dienstverlening (bv de migratie van maildienstverlening naar een dienstverlening vanuit datacenters van de ICT-Dienstverlener) worden in principe pas uitgevoerd na overdracht van de verantwoordelijkheid van de Vorige ICT-Dienstverlener naar de ICT-Dienstverlener. Bij de start van het Transitieproject kunnen hierover eventueel andere afspraken gemaakt worden in overleg met de Vorige ICT-Dienstverlener en het Bestuur.

De prijs en de doorlooptijd van het Transitieproject moet zo beperkt mogelijk gehouden worden. Dit kan o.a. door maximaal hergebruik te maken van reeds bij de ICT-Dienstverlener beschikbare processen en hulpmiddelen.

De verdere optimalisaties die kunnen en moeten gebeuren tijdens de volledige looptijd van de Raamovereenkomst maken geen deel uit van het Transitieproject. Die verdere verbeteringen zijn onderdeel van de normale ICT-Dienstverlening en worden dus ook verrekend via de Eenheidsprijzen voor Exploitatie.

De concrete modaliteiten en inhoud van het uit te voeren Transitieproject zijn opgenomen in de Service Portfolio. Als onderdeel hiervan kan ook een maximum bedrag voor het Transitieproject worden bepaald. Binnen dit maximumbedrag moeten minstens de kosten voor de overdracht van het beheer van de bestaande omgevingen en voor het inrichten van de dienstverlening tegen 1/2/2022 opgenomen worden. De kosten voor de verdere optimalisatie na 1/2/2022 kunnen, indien nodig, verrekend worden in de prijzen voor de latere dienstverlening o.b.v. van een transparant gecommuniceerde procentuele toeslag op de directe kosten.

9.2 Transitieproject

Het Transitieproject wordt door de ICT-Dienstverlener uitgevoerd als een Project met resultaatverbinde in overeenstemming met de modaliteiten m.b.t. opvolging , rapportering en planning vermeld in het projectplan voor het Transitieproject in de door het Bestuur goedgekeurde definitieve offerte.

Elke ICT-Dienstverlener staat in voor zijn eigen Transitieproject, maar de overkoepelende coördinatie wordt verzorgd door de Service Integrator. De Service Integrator is vanuit die coördinerende rol ook het primaire aanspreekpunt voor de Vorige ICT-Dienstverlener.

In het projectplan worden minstens de volgende elementen opgenomen:

- Organisatie: De projectorganisatie voorziet minimaal in de volgende structuren :
 - **Stuurgroep Transitieproject:** deze stuurgroep heeft een gelijkaardige samenstelling als het

Strategisch Management team (zie het document “Vereisten ondersteunende processen en overlegfora”). De stuurgroep treedt op als coördinatie- en beslissingsorgaan. In fase 1 van het Transitieproject zijn ICT-Dienstverlener, Vorige ICT-Dienstverlener en het Bestuur deelnemende partij. In fase 2 van het Transitieproject zijn de ICT-Dienstverlener en het Bestuur deelnemende partij en kan de Vorige ICT-Dienstverlener uitgenodigd worden deel te nemen in functie van de noodzaak. De stuurgroep komt minstens 1 keer per maand samen.

- **Project Management Groep Transitieproject** : De Project Management Groep is verantwoordelijk voor de opvolging, de coördinatie en de bijsturing van het Transitieproject. In fase 1 van het Transitieproject zijn ICT-Dienstverlener, Vorige IT-Dienstverlener en het Bestuur deelnemende partij. In fase 2 van het Transitieproject zijn de ICT-Dienstverlener en het Bestuur deelnemende partij en kan de Vorige IT-Dienstverlener uitgenodigd worden deel te nemen in functie van de noodzaak.
- ICT-Klantenforum: dit is een bestaand forum waarin de Klanten vertegenwoordigd zijn. Via dit forum wordt voortgangsinformatie over het Transitieproject teruggekoppeld naar de vraagzijde (de Klanten).
- **Personeel**: De ICT-Dienstverlener geeft een duidelijke omschrijving van de functies en rollen met bijhorende competentieprofielen die door de ICT-Dienstverlener zullen ingezet worden tijdens de uitvoering van het Transitieproject. De ICT-Dienstverlener geeft eveneens een gedetailleerd en duidelijk beeld van het in te zetten aantal personeelsleden van de ICT-Dienstverlener. De van het Bestuur of de Klanten gevraagde medewerking moet zo beperkt mogelijk gehouden worden en moet vooral betrekking hebben op het toezicht en het valideren van de finale werkproducten. Het Bestuur zal een beperkt aantal personeelsleden aanduiden die toezicht zullen houden op de correcte uitvoering van het Transitieproject.
- **Planning**: De ICT-Dienstverlener maakt een planning voor het Transitieproject. Hierbij wordt er minimaal voorzien in:
 - Gantt chart;
 - Overzicht mijlpalen: per mijlpaal wordt opgegeven wat de te op te leveren werkproducten zijn.
 - Lijst van risico's en bijhorende maatregelen (mitigatie...)
- **Facturatie**: De ICT-Dienstverlener geeft een totaalprijs voor de uitvoering van het Transitieproject op basis van een resultaatsverbintenis. Alle eenmalige kosten (o.a. investeringen en ontwikkelingen) dienen integraal deel uit te maken van de totaalprijs voor het Transitieproject.

De facturatie wordt gekoppeld aan het behalen van specifieke mijlpalen. De Inschrijver kan zelf een voorstel doen m.b.t. facturatieschema. Hierbij dient echter rekening gehouden te worden met de volgende beperkingen:

 - Het facturatiebedrag per mijlpaal mag niet hoger zijn dan de geplande kostprijs (verhoogd met de Mark-up) voor het behalen van de resultaten van die mijlpaal
 - Aan elke facturatiemijlpaal moeten resultaten verbonden zijn die voor het Bestuur bruikbaar en controleerbaar zijn. De resultaten worden eerst toegelicht op de Stuurgroep Transitieproject en vervolgens zal de ICT-manager of een door hem aangeduid personeelslid een Proces Verbaal van Oplevering opmaken dat dan de basis is voor facturatie;
 - De finale mijlpaal na volledige afwerking van het Transitieproject moet minstens 20% van de totale prijs van het Transitieproject bevatten.
- De kosten voor de effectieve ICT-Dienstverlening maken geen deel uit van de totaalprijs voor het Transitieproject. Vóór 1/2/2022 worden ze verrekend via de Vorige ICT-Dienstverlener en vanaf 1/2/2022 worden ze verrekend via de prijsmechanismen zoals voorzien in deze Raamovereenkomst.
- **Rapportering**: De Project Management Groep Transitieproject maakt op regelmatige basis een

voortgangsrapport op dat bezorgd wordt aan de stuurgroep. De periode waarover gerapporteerd wordt zal minimaal maandelijks zijn en wordt verder afgesproken op de stuurgroep. Minimaal worden in dit rapport volgende items verduidelijkt : management summary, verwezenlijkte mijlpalen, problemen en aandachtspunten, wijzigingen, activiteiten volgende periode, financiële status, toewijzing van resources, risico's...

9.3 Algemene aandachtspunten m.b.t. het Transitieproject

- Vermits de Vorige ICT-Dienstverlener nog Diensten blijft leveren na het opstellen van de Referentiebibliotheek die bij de BAFO wordt meegegeven, zullen ook de te beheren ICT-omgevingen, de te leveren Diensten en mogelijk ook de volumes van de te leveren Diensten nog evolueren. Om dit te kunnen inschatten zal door de Aanbestedende overheid zo veel mogelijk informatie gegeven worden in de Referentiebibliotheek m.b.t. de lopende en nog geplande Werkaanvragen zodat de ICT-Dienstverlener een inschatting kan maken van de mogelijke wijzigingen. De ICT-Dienstverlener dient hier mee rekening te houden bij het bepalen van de prijs voor het Transitieproject. De totaalprijs zal immers enkel kunnen wijzigen indien er significante afwijkingen worden vastgesteld die op basis van de informatie in de Referentiebibliotheek redelijkerwijze niet konden voorspeld worden.
- Tijdens het Transitieproject zal de startversie van de Inventaris (zie rubriek 2.1) geactualiseerd moeten worden op basis van de op dat ogenblik in beheer zijnde omgevingen en zal de ICT-Dienstverlener het beheer van de Inventaris moeten overnemen van de Vorige ICT-Dienstverlener.
- De ICT-Dienstverlener kan uitgaan van het feit dat de Vorige ICT-Dienstverlener zijn verplichtingen onder de Vorige Overeenkomst zal nakomen. In het bijzonder wordt verwezen naar de rubrieken 12.2 – Maatregelen tijdens de volledige duur van deze Overeenkomst, 12.3 – Maatregelen bij het einde van deze Overeenkomst en 12.4- Bijstand na beëindiging van deze Overeenkomst uit het met de Vorige ICT-Dienstverlener afgesproken Basiscontract. De Vorige Overeenkomst is gepubliceerd op het internet. Indien op het ogenblik van de overdracht zou blijken dat bepaalde verplichtingen niet volledig zouden nagekomen zijn en indien dit een impact zou hebben op de kostprijs van het Transitieproject, dan dient de ICT-Dienstverlener de kost te verhalen op de Vorige ICT-Dienstverlener. In geval van conflicten, zal de het Bestuur tussenbeide komen.
- De werkplekken die het Bestuur ter beschikking stelt (zie Referentiebibliotheek), zullen tijdens fase 1 van het Transitieproject nog grotendeels bezet worden door de Vorige ICT-Dienstverlener. De ICT-Dienstverlener kan uitgaan van het principe dat bij overname van een Dienstenpakket door de ICT-Dienstverlener de aan dit Dienstenpakket gekoppelde werkplekken mee wordt overgedragen aan de ICT-Dienstverlener. De ICT-Dienstverlener dient de praktische modaliteiten omtrent inname van deze werkplekken af te stemmen met de Vorige ICT-Dienstverlener.
- De ICT-Dienstverlener zal alle TO BE SLA's meten en op basis van de TO BE SLA's rapporteren uiterlijk vanaf 1 februari 2022. Zolang er geen correcte rapportering is op basis van de TO BE SLA's, dient de rapportering op basis van de met de Vorige ICT-Dienstverlener afgesproken SLA's (AS IS SLA's) verder gezet te worden. De ICT-Dienstverlening dient minstens op het niveau van die bestaande SLA's te blijven. Bij ontbreken van correcte rapporteringen, zal het Bestuur een inschatting maken op basis van de beschikbare meetgegevens. Tijdens het Transitieproject en uiterlijk tot 1 september 2022 worden er geen Prijscorrecties toegepast op het niet behalen van een TO BE SLA. Na 1 september 2022 zullen de Prijscorrecties wel worden toegepast wanneer een TO BE SLA niet behaald wordt.
- De Werkaanvragen en in het bijzonder de Projecten die nog bij de Vorige ICT-Dienstverlener werden besteld en opgestart, worden nog onder de eindverantwoordelijkheid van de Vorige ICT-Dienstverlener uitgevoerd (en gefactureerd) tot en met de Definitieve Oplevering van die Werkaanvraag of dat Project. Dit betekent onder andere dat een bedrijfstoepassing die de

status “in ontwikkeling” heeft nog niet kan overgenomen worden. Een bedrijfstoepassing kan worden overgenomen vanaf de Voorlopige oplevering. In dat geval kunnen met de Vorige ICT-Dienstverlener de modaliteiten worden afgesproken voor de overname door de ICT-Dienstverlener van de waarborgverplichting.

10 Beëindiging van de Raamovereenkomst

Een beëindiging van deze Raamovereenkomst doet geen afbreuk aan het recht om schadevergoeding te bekomen van de geleden schade uit hoofde van de eerdere uitvoering van deze Raamovereenkomst of uit hoofde van de beëindiging ervan, evenwel binnen de beperkingen gesteld in rubriek 6.9.2.

De ICT-Dienstverlener zal, tenzij uitzonderlijk in de gevallen bepaald in rubriek 8.3.5, de prestaties niet kunnen opschorten, vertragen of onderbreken.

10.1 Mogelijke oorzaken om de Raamovereenkomst te beëindigen

De Raamovereenkomst wordt beëindigd (of kan worden beëindigd) in één van de volgende gevallen:

10.1.1 Beëindiging wegens verstrijken van de looptijd

Deze Raamovereenkomst wordt van rechtswege beëindigd door het verstrijken van haar looptijd zoals bepaald in rubriek 4. Dit doet geen afbreuk aan de verplichtingen zoals vermeld in rubriek "10.5 Bijstand na beëindiging van de Raamovereenkomst"

10.1.2 Beëindiging wegens niet – nakoming van verplichtingen

1 De Aanbestedende overheid heeft, overeenkomstig artikel 47 KB Uitvoering, het recht de Raamovereenkomst eenzijdig te verbreken indien de ICT-Dienstverlener in gebreke blijft.

De beslissing tot verbreking wordt door de Aanbestedende overheid bij ter post aangetekende brief aan de ICT-Dienstverlener bekend gemaakt.

2 Ingeval van beëindiging van de Raamovereenkomst wegens niet nakoming van de verplichtingen door één van de ICT-Dienstverleners aan wie de uitvoering van Applicatiediensten is toegevoegd, zal de Raamovereenkomst voor Applicatiediensten alleen in hoofde van de ICT-Dienstverlener die de verplichtingen niet is nagekomen, worden beëindigd.

In dat geval zal de ICT-Dienstverlener van wie de definitieve offerte op grond van de beoordeling van de offertes tijdens de plaatsingsprocedure als vierde werd gerangschikt, de ICT-Dienstverlener die in gebreke is gebleven, vervangen. De eerst vermelde ICT-Dienstverlener zal tijdig op de hoogte worden gesteld zodat hij alle maatregelen kan nemen inzake het inrichten en opstarten van de ICT-Dienstverlening zoals bepaald in de Service Portfolio. Indien de resterende looptijd van de Raamovereenkomst minder dan 3 jaar is, heeft deze ICT-Dienstverlener evenwel het recht om te weigeren deze ICT-Dienstverlening te verstrekken.

10.1.3 Beëindiging wegens faillissement

Ingeval de ICT-Dienstverlener, of één van zijn Deelgenoten, in staat van faillissement of van vereffening verkeert, zijn werkzaamheden heeft gestaakt, een gerechtelijke reorganisatie ondergaat, of aangifte heeft gedaan van zijn faillissement, voor hem een procedure van vereffening of gerechtelijke reorganisatie aanhangig is, of hij in een vergelijkbare toestand verkeert ingevolge een soortgelijke procedure die bestaat in andere nationale reglementeringen waardoor de ICT-Dienstverlening geheel of gedeeltelijk beëindigd of onderbroken wordt of waardoor zulke beëindiging of onderbreking dreigt te ontstaan, is de Aanbestedende overheid gerechtigd – onverminderd de mogelijkheid voorzien in rubriek 6.16.1.2 hetzij deze Raamovereenkomst als ontbonden van rechtswege te beschouwen ten laste van de ICT-Dienstverlener, hetzij van de overblijvende deelgenoten te eisen dat zij de Raamovereenkomst verder zetten om de continuïteit van de ICT-Dienstverlening (met inbegrip van het verwerven van het onverdeelde aandeel van de gefailleerde in de lichamelijke

en onlichamelijke goederen nodig of nuttig voor de ICT-Dienstverlening) te verzekeren. Laatst vermelde optie vloeit voort uit de solidariteit waartoe (desgevallend) de deelgenoten aan de combinatie van ondernemingen zich hebben verbonden door de indiening van de offerte in de plaatsingsprocedure.

De Aanbestedende overheid maakt haar keuze kenbaar binnen de twee maanden middels een gemotiveerd aangetekend schrijven met ontvangstbewijs aan de ICT-Dienstverlener.

In de hypothese van ontbinding, zal de ICT-Dienstverlener er in elk geval op toezien dat met betrekking tot de ingezette hardware en Intellectuele Eigendomsrechten alle nodige maatregelen genomen worden en rechten toegekend worden aan de Aanbestedende overheid of de Klant, ten einde een einde te kunnen stellen aan de beëindiging of onderbreking van de ICT-Dienstverlening.

10.1.4 Beëindiging wegens overschrijding absolute grens van schadevergoeding

De Aanbestedende overheid heeft eveneens het recht elke Raamovereenkomst als ontbonden van rechtswege te beschouwen en dit door middel van het verzenden van een gemotiveerd aangetekend schrijven met ontvangstbewijs aan de ICT-Dienstverlener in geval het door de ICT-Dienstverlener verschuldigde en gedelgde bedrag aan schadevergoeding (als gevolg van zijn contractuele aansprakelijkheid) de absolute grens aan schadevergoeding vastgesteld in rubriek [6.9.2](#) overschrijdt.

10.2 Gevolgen van een beëindiging van de Raamovereenkomst op de reeds geplaatste Werkaanvragen

Bij beëindiging van een Raamovereenkomst en vanaf het moment dat de Toekomstige ICT-Dienstverlener de ICT-Dienstverlening heeft overgenomen, zal de ICT-Dienstverlener alle exploitatie beëindigen zonder afbreuk te doen aan de continuïteit van de Diensten.

Bij beëindiging van een Raamovereenkomst zal de ICT-Dienstverlener de reeds geplaatste Eenvoudige Werkaanvragen nog tot uiterlijk 2 maanden na beëindiging van de Raamovereenkomst volgens de voorwaarden van de Raamovereenkomst verder uitvoeren en de reeds geplaatste Projecten nog tot uiterlijk 12 maanden na beëindiging van de Raamovereenkomst.

10.3 Maatregelen tijdens de volledige looptijd van de Raamovereenkomst

De ICT-Dienstverlener zorgt er voor dat tijdens de volledige looptijd van elke Raamovereenkomst elke vroegtijdige beëindiging steeds zonder problemen en tegen een vaststelbare en lage kostprijs kan gebeuren. De kostprijs zal worden bepaald op basis van de afgesproken prijsmechanismen.

De ICT-Dienstverlener neemt gedurende de looptijd van elke Raamovereenkomst alle nuttige maatregelen opdat een vroegtijdige beëindiging zo (kosten)efficiënt en zo weinig disruptief als mogelijk kan gebeuren.

Dit betekent onder andere dat Inventarissen en documentatie steeds goed dienen bijgehouden te worden.

De volgende maatregelen zullen door de ICT-Dienstverlener genomen worden:

- alle hardware-, software- en netwerk-investeringen zullen zoveel mogelijk conform zijn met de

standaard van de ICT-markt. Daarom zal de ICT-Dienstverlener altijd het gebruik van standaarden, normen en richtlijnen aanbevelen waardoor de Aanbestedende overheid / de Klant zo weinig mogelijk zal gebonden zijn aan bedrijfseigen en -specifieke apparatuur of programmatuur die een beperkt marktaandeel bezit;

- Er wordt maximaal gebruik gemaakt van open standaarden en open source om een eenvoudige overdraagbaarheid maximaal te garanderen;
- alle VO-specifieke contracten die afgesloten worden moeten kosteloos overdraagbaar zijn aan zowel de Aanbestedende overheid en een Klant als een Toekomstige ICT-Dienstverlener en dit met behoud van de voor de Aanbestedende overheid of de betrokken Klanten bedongen voorwaarden, tenzij vooraf en expliciet anders afgesproken met het Bestuur of de betrokken Klanten. Verder zorgt de ICT-Dienstverlener ervoor, tenzij vooraf en expliciet anders afgesproken met de Klant, dat alle onderliggende VO-specifieke contracten maandelijks of jaarlijks geheel of gedeeltelijk moeten kunnen stopgezet worden;
- alle procedures en werkwijzen die door de ICT-Dienstverlener gebruikt worden, zijn conform the “State-of-the-Art” (erkend door de internationale ICT-experten en ICT-consultants). Deze conformiteit is een garantie dat de Aanbestedende overheid het gepaste personeel zal kunnen vinden zonder grote moeilijkheden;
- de ICT-Dienstverlener voert minstens één keer per jaar een controle uit van de betrouwbaarheid van de Configuratie-databank (lijst van hardware, software en netwerk componenten, operationele procedures, lopende contracten, gebruikershandleidingen van de toepassingen) Deze controle komt bovenop de periodieke controles. Het doel is na te kijken of de Inventarissen (hardware, software, configuraties,...) werkelijk op een kwalitatieve wijze door de ICT-Dienstverlener bijgehouden worden.
- Alle kennis m.b.t. de ICT-omgeving van de Aanbestedende overheid en m.b.t. de aan de Klanten geleverde Diensten (processen, procedures, richtlijnen, helpdeskdossiers, exploitatiedossiers, ...) wordt door de ICT-Dienstverlener systematisch opgeslagen en ter beschikking gehouden zodat een kosteloze kennisoverdracht op elk ogenblik mogelijk is.
- De bedrijfstoepassingen en data van de Klanten moeten op elk ogenblik via eenvoudige en gestandaardiseerde mechanismen overgedragen kunnen worden aan de Klant of een Toekomstige ICT-Dienstverlener.
- De ICT-Dienstverlener houdt de informatie bij die in het geval CAO32bis van toepassing zou zijn bij een Exit, bezorgd moet worden aan kandidaat overnemers. Deze informatie wordt door de ICT-Dienstverleners minstens jaarlijks nagekeken op correctheid en volledigheid.

10.4 Maatregelen bij het einde van de Raamovereenkomst

Uiterlijk vier maanden voor de beëindiging van deze Raamovereenkomst wegens het verstrijken van de looptijd, zal het Bestuur de Toekomstige ICT-Dienstverlener aan de ICT-Dienstverlener bekendmaken, onverminderd de verplichting der Partijen om deze Raamovereenkomst verder te blijven uitvoeren.

Vanaf een door het Bestuur bepaalde datum en ten laatste op 4 maanden voor het einde van deze Raamovereenkomst, zal de ICT-Dienstverlener starten met het voorbereiden van het Transitieproject naar de Toekomstige ICT-Dienstverlener, tenzij hij dit zelf zou zijn.

Vanaf het moment dat het Transitieproject wordt voorbereid, zal de ICT-Dienstverlener geen belangrijke wijzigingen meer uitvoeren aan de ICT-omgevingen of aan de werkwijzen.

In overleg met de Toekomstige ICT-Dienstverlener wordt een transitie-project doorlopen dat er moet toe leiden dat de Toekomstige ICT-Dienstverlener vanaf het einde van deze Raamovereenkomst minstens de bestaande ICT-Dienstverlening kan verzekeren. De ICT-Dienstverlener zal de hiervoor vereiste kennisoverdracht aan de Toekomstige ICT-Dienstverlener realiseren .

De ICT-Dienstverlener zal een actieve rol spelen bij het Transitieproject en zal de nodige middelen ter beschikking stellen, zodat alle overeengekomen mijlpalen worden nageleefd.

De ICT-Dienstverlener behoudt de eindverantwoordelijkheid over de ICT-Dienstverlening voor het Bestuur tot de einddatum van deze Raamovereenkomst, tenzij anders overeengekomen door de betrokken Partijen. Indien de Toekomstige ICT-Dienstverlener tijdens het Transitieproject een totaal andere oplossing voorstelt, zal deze eerst de eindverantwoordelijkheid overnemen voor de betreffende Dienst.

Alle procedures, gegevens, kennis en databanken die in het kader van de Werkaanvragen geplaatst binnen deze Raamovereenkomst werden gecreëerd, worden kosteloos overgedragen aan de Aanbestedende overheid / de Klant. De overgedragen procedures zullen enkel worden aangewend ten behoeve van de Aanbestedende overheid of de Klant.

De Toekomstige ICT-Dienstverlener krijgt eveneens de nodige toegangsrechten tot alle tools en systemen die door de ICT-Dienstverlener worden gebruikt voor opvolging en documentatie van de ICT-Dienstverlening. De ICT-Dienstverlener zal de nodige toelichting verstrekken voor de raadpleging ervan.

Om de continuïteit van de ICT-Dienstverlening voor de Aanbestedende overheid en de Klanten te verzekeren, is het zeer belangrijk dat het management van de Toekomstige ICT-Dienstverlener voldoende tijd krijgt om de nodige informatie te verwerken. De verantwoordelijken bij de Toekomstige ICT-Dienstverlener voor de uitvoering van de ICT-Dienstverlening zal de mogelijkheid worden geboden om gedurende een overeen te komen periode samen te werken met het management van de ICT-Dienstverlener met het oog op kennisoverdracht. De rollen worden dan omgekeerd op de formele datum voor overdracht van de ICT-Dienstverlening, waarbij de Toekomstige ICT-Dienstverlener de verantwoordelijkheid overneemt, terwijl het personeel van de ICT-Dienstverlener een ondersteunende rol en kenniscontinuïteit verzekert.

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat de overdracht van de Exploitatie op de bestaande ICT-omgeving en van de bestaande Dienstenpakketten kosteloos kan gebeuren. Met het oog hierop zal de ICT-Dienstverlener de nodige voorzieningen treffen in het kader van de Werkaanvragen en de Exploitatie.

De activiteiten bij de Exit omvatten o.a. het volgende:

- opmaak van een gedetailleerd exitplan
- exitmanagement
- kennisoverdracht
 - overdragen van alle overdraagbare elementen
 - overdragen van alle documentatie en kennis m.b.t. de ICT-omgeving van de Aanbestedende overheid en de aan de Klanten geleverde Diensten
- transfer van operaties/operationele voorbereiding van de migratie
 - aanpassen van standaarden en procedures aan de Toekomstige ICT-Dienstverlener
 - aanmaken en transfereren van ICT-middelen (back-ups, bestanden, extracten)
Alle door of ten behoeve van de Klant of het Bestuur gecreëerde of verwerkte data wordt overgedragen naar de Klant / het Bestuur of indien gevraagd door de Klant / het Bestuur naar de Toekomstige ICT-Dienstverlener. Na de overdracht worden deze gegevens gewist op alle dragers (inclusief “back-ups”) van de ICT-Dienstverlener. Voor wat betreft de Persoonsgegevens die verwerkt werden door de ICT-Dienstverlener, zal na het wissen een attest bezorgd worden aan de Klant / het Bestuur waarin bevestigd wordt dat alle Persoonsgegevens gewist werden van de dragers van de ICT-Dienstverlener.
 - assistentie transitieactiviteiten Toekomstige ICT-Dienstverlener
 - assisteren bij operaties
 - weghalen van eigendommen
 - assisteren bij de transitie van contracten met Derden
 - enz.

- continuïteit van de Dienstverlening/schaduwbeheer

De bepalingen van deze rubriek zijn mutatis mutandis van toepassing in alle gevallen van beëindiging van deze Raamovereenkomst zoals bepaald in rubriek 10.1.

10.5 Bijstand na beëindiging van de Raamovereenkomst

In geval de ICT-Dienstverlening na beëindiging van de Raamovereenkomst en na het doorlopen van een nieuwe plaatsingsprocedure, opnieuw wordt gegund aan de ICT-Dienstverlener, komen de in punt 10.5.1. bedoelde activiteiten en de bijhorende kosten te vervallen.

De beëindiging van de Raamovereenkomst betekent niet dat er een einde komt aan alle verplichtingen van de ICT-Dienstverlener. Bepaalde verplichtingen zullen, omwille van de aard ervan, blijven doorlopen na de beëindiging. Dit zijn onder meer doch niet uitsluitend :

- niet afwervingsclausule (rubriek 6.19.4) (tijdsbepanking 1 jaar);
- vertrouwelijkheid (rubriek 6.8) (tijdsbepanking 3 jaar);
- toelating voor opname in referentielijst (rubriek 6.8.2);
- gebruiksrecht op ICT-Dienstverlener Intellectuele Eigendom (rubriek 6.13.2).
- eventueel gebruikte sublicenties op Derden Intellectuele Eigendom (rubriek “6.13.3 Derden Intellectuele Eigendom”)
- de verdere uitvoering van de vóór de beëindiging door de ICT-Dienstverlener aanvaarde en door de Klant bestelde Werkaanvragen.

De bepalingen van deze rubriek zijn mutatis mutandis van toepassing in alle gevallen van beëindiging van deze Raamovereenkomst zoals bepaald in rubriek 10.1

10.5.1 Te vervullen taken

Volgende activiteiten zullen minstens door de ICT-Dienstverlener nog uitgevoerd worden op vraag van het Bestuur na beëindiging van deze Raamovereenkomst:

- Het ter beschikking stellen van de Toekomstige ICT-Dienstverlener, van specialisten voor alle Dienstenpakketten (leden van de ploegen die het Bestuur hebben ondersteund) ;
- Het ter plaatse verstrekken van uitleg bij de gebruiksaanwijzing aan het operationeel personeel ingezet door de Toekomstige ICT-Dienstverlener;
- Het aanbieden van opleiding aan het operationeel personeel als het Bestuur of een Klant verantwoordelijk wordt voor de ICT-Dienstverlening en het verlenen van bijstand bij de opleiding als Derden verantwoordelijk worden voor de ICT-Dienstverlening;
- Het beantwoorden van vragen met betrekking tot de Diensten indien dit wordt gevraagd;
- Het overhandigen van eventueel resterende rapporten en documentatie die het eigendom zijn van het Bestuur en nog in het bezit zijn van de ICT-Dienstverlener;
- Het overdragen van contracten met Onderaannemers/Leveranciers : Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen met de Klant, omvatten alle contracten met Onderaannemers / Leveranciers een clausule waardoor overdracht aan de Klant mogelijk wordt. Afwijkende schikkingen moeten worden getroffen voor contracten waarbij de Leverancier deze overdracht weigert. Als de Toekomstige ICT-Dienstverlener de ICT-Dienstverlening die via deze contracten wordt geleverd, zelf wil uitvoeren, worden deze contracten beëindigd;
- Het overdragen van licenties: Gelijkaardige maatregelen moeten worden getroffen als deze voor de contracten met Onderaannemers / Leveranciers. De ervaring toont echter aan dat softwareleveranciers normaal gezien niet bereid zijn hun licenties over te dragen aan een niet-gespecificeerde partij. De ICT-Dienstverlener zal indien het Bestuur dit wenst, streven naar het opnemen van een clausule in het contract dat de aankoop in naam van de Aanbestedende overheid gebeurt. Daardoor is de overdracht van dergelijke licenties eenvoudiger;
- Het verstrekken van waarborg op de nog niet definitief opgeleverde toepassingen. In het geval

een nog niet definitief opgeleverde toepassing wordt overgenomen door de Toekomstige ICT-Dienstverlener, zal de ICT-Dienstverlener met de Toekomstige ICT-Dienstverlener de voorwaarden vastleggen onder de welke de waarborgverplichting kan worden overgenomen door de Toekomstige ICT-Dienstverlener.

10.5.2 Kosten van de overdracht

De loutere overdracht van de ICT-omgeving en kennis is kosteloos (want de kost is reeds aangerekend in de Eenheidsprijs voor Exploitatie en Werkaanvragen) en wordt beperkt tot 6 maanden na beëindiging van de Raamovereenkomst.

De door de Toekomstige ICT-Dienstverlener gevraagde extra ondersteuning (b.v. om in onderaanneming bepaalde Diensten te blijven leveren) wordt aangerekend op basis van dezelfde prijsvoorwaarden geldig tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst (zie rubriek 4) en is onbeperkt in tijd.

10.6 Stopzetten van ICT-Dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst

Aangezien er voor het geheel van de gevraagde ICT-Dienstverlening binnen deze Raamovereenkomst geen exclusiviteit wordt verleend aan de ICT-Dienstverlener kunnen de verschillende Klanten ervoor opteren om alle of bepaalde Diensten niet meer af te nemen tijdens de looptijd van deze Raamovereenkomst.

Voor een aantal Dienstenpakketten is in de Service Portfolio een specifieke Eenvoudige Werkaanvraag opgenomen waarbij de modaliteiten rond het stopzetten van de desbetreffende Dienst expliciet is beschreven.

Voor de ICT-Dienstverlening (zoals exploitatiediensten) waarvoor er geen expliciete omschrijving voor de wijze van stopzetting is opgenomen in de Service Portfolio, zal de stopzetting projectmatig gerealiseerd worden via een exit Project.

Default omvat het exit Project alle activiteiten die nodig zijn om de betreffende Dienst te stoppen en zal vanaf de afgesproken datum van stopzetting van de ICT-Dienstverlening, ook de facturatie stoppen.

Enkel in het geval dat in het Projectvoorstel voor het starten van de exploitatiedienst expliciet werd opgenomen en bijgevolg met de Klant werd afgesproken dat de onderliggende onderhoudscontracten en/of Licenties voor een langere periode dan 1 jaar worden afgesloten kan deze extra en nog niet verrekenende reële kost in rekening gebracht worden naar de Klant toe via het betrokken exit-Project.