

BIJLAGE-02



Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten (ARVODI)

I	ALGEMEEN	3
1.	Begrippen.....	3
2.	Toepasselijkheid	3
II	UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST	3
3.	Garanties van de Opdrachtnemer.....	3
4.	Acceptatie en toetsing	4
5.	Vervanging personen, die belast zijn met de uitvoering van de Diensten.....	4
6.	Gebruik van zaken van Opdrachtgever en diensten van derden.....	4
III	VERHOUDING TUSSEN PARTIJEN EN BEGELEIDING	5
7.	Voortgangsrapportage	5
8.	Contactpersonen.....	5
9.	Begeleidingscommissie/stuurgroep	5
10.	Wijze van kennisgeven	5
11.	Geheimhouding.....	5
12.	Beveiliging.....	6
IV	FINANCIËLE BEPALINGEN	6
13.	Vergoeding, meerwerk en minderwerk	6
14.	Facturering.....	7
15.	Betaling en controle	7
16.	Voorschot.....	8
V	TEKORTSCHIETEN IN DE NAKOMING, ONTBINDING EN OPZEGGING	8
17.	Dreigende vertraging.....	8
18.	Boete.....	9
19.	Aansprakelijkheid.....	9
20.	Overmacht.....	10
21.	Ontbinding en opzegging	10
22.	Behoud recht nakoming te vorderen.....	11
VI	DIVERSEN.....	11
23.	Intellectuele (eigendoms-)rechten.....	11
24.	Overdracht rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst.....	12
25.	Verzekering	12
26.	Overname van Personeel, omkoping, belangenverstrengeling	13
27.	Nietige bepalingen	13

28. Vervolgopdracht	13
29. Melding in publicaties of reclame-uitingen	13
30. Voortdurende verplichtingen	13
31. Geschillen en toepasselijk recht	14

I ALGEMEEN

1. Begrippen

In deze algemene voorwaarden worden de navolgende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Onder deze begrippen wordt verstaan:

- 1.1 Beroepsfouten: tekortkomingen, zoals vergissingen, onachtzaamheden, nalatigheden, verzuimen, onjuiste adviezen, die een vakbekwame en zorgvuldige Opdrachtnemer onder de gegeven omstandigheden met inachtneming van normale oplettendheid en bij een normale vakkennis en normale wijze van vakuitoefening, behoort te vermijden;
- 1.2 Bijlage: een aanhangsel bij de Overeenkomst dat na parafering door beide partijen deel uitmaakt van de Overeenkomst;
- 1.3 Diensten: de door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden;
- 1.4 Overeenkomst: de schriftelijke Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarop de Voorwaarden van toepassing zijn verklaard;
- 1.5 Personeel van Opdrachtgever: het door Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst ter beschikking te stellen personeel;
- 1.6 Personeel van Opdrachtnemer: de door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen, die krachtens deze Overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid zullen werken;
- 1.7 Voorwaarden: deze algemene voorwaarden die van toepassing zijn op en deel uitmaken van de Overeenkomst.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Afwijkingen van deze Voorwaarden zijn slechts bindend, voor zover zij uitdrukkelijk tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.2 Indien onderdelen van de Overeenkomst en de daarbij behorende Bijlage(n) met elkaar in strijd zijn, is de inhoud van de Overeenkomst bepalend.

II UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

3. Garanties van de Opdrachtnemer

- 3.1 Opdrachtnemer garandeert dat de door of namens hem te verrichten Diensten zullen voldoen aan de in de Overeenkomst vastgelegde eisen.

- 3.2 Opdrachtnemer garandeert dat de door of namens hem te verrichten Diensten op vakbekwame wijze worden uitgevoerd.

4. Acceptatie en toetsing

- 4.1 Van acceptatie vindt kennisgeving plaats aan Opdrachtnemer.
- 4.2 Opdrachtgever heeft het recht de resultaten van de geleverde Diensten te laten toetsen. Hij wijst daartoe een of meer functionarissen aan die bevoegd zijn namens hem de toetsing uit te voeren.
- 4.3 Indien Opdrachtgever de resultaten van de dienstverlening als onvoldoende beoordeelt, worden de resultaten van de Diensten niet geaccepteerd. In dat geval is het gestelde in hoofdstuk VI van toepassing.

5. Vervanging personen, die belast zijn met de uitvoering van de Diensten

- 5.1 Vervanging van personen, die zijn belast met de uitvoering van de Diensten, door Opdrachtnemer kan slechts bij uitzondering plaatsvinden.
- 5.2 Opdrachtnemer is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niet gerechtigd de personen, die zijn belast met de uitvoering van de Diensten, tijdelijk of definitief te vervangen. Opdrachtgever zal zijn toestemming niet op onredelijke gronden weigeren en is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden. De voor de oorspronkelijke personen geldende tarieven zullen bij vervanging niet kunnen worden verhoogd.
- 5.3 Indien Opdrachtgever vervanging verlangt van personen die zijn belast met de uitvoering van de Diensten, omdat hij meent dat dit in het belang van een goede uitvoering van de Overeenkomst nodig of wenselijk is, geeft Opdrachtnemer hieraan gevolg. Daarbij wordt een tarief in rekening gebracht dat niet hoger is dan voor de persoon die wordt vervangen in de Overeenkomst is vastgelegd.
- 5.4 Bij een vervanging van personen, die belast zijn met de uitvoering van de overeenkomst, dient Opdrachtnemer personen beschikbaar te stellen die qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig zijn aan de oorspronkelijk genoemde personen.

6. Gebruik van zaken van Opdrachtgever en diensten van derden

- 6.1 Bij het verrichten van de Diensten kan Opdrachtnemer gebruik maken van zaken die eigendom zijn van Opdrachtgever en die voor dat doel in bruikleen worden gegeven. Aan deze bruikleen kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 6.2 Bij het uitvoeren van de Overeenkomst kan Opdrachtnemer slechts na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever gebruik maken van de diensten van derden. Deze toestemming wordt niet op onredelijke gronden onthouden. Aan de toestemming kunnen door Opdrachtgever voorwaarden worden verbonden. De door Opdrachtgever verleende toestemming laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen.

III VERHOUDING TUSSEN PARTIJEN EN BEGELEIDING

7. Voortgangsrapportage

Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van de werkzaamheden aan Opdrachtgever zo vaak en op de wijze als in de Overeenkomst is bepaald dan wel Opdrachtgever nodig acht.

8. Contactpersonen

- 8.1 Beide partijen wijzen een contactpersoon aan, die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhoudt. Partijen informeren elkaar schriftelijk over degene die zij als contactpersoon hebben aangewezen.
- 8.2 Contactpersonen kunnen partijen vertegenwoordigen en binden tenzij bij Overeenkomst anders is bepaald.

9. Begeleidingscommissie/stuurgroep

De Overeenkomst kan voorzien in de instelling van een begeleidingscommissie of stuurgroep. De taken en bevoegdheden, alsmede de samenstelling van de begeleidingscommissie of stuurgroep kunnen in de Overeenkomst nader worden bepaald.

10. Wijze van kennisgeven

- 10.1 Kennisgevingen van partijen op grond van de Overeenkomst worden schriftelijk gedaan.
- 10.2 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

11. Geheimhouding

- 11.1 Opdrachtnemer verplicht zich al hetgeen hem bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, op generlei wijze bekend te maken, behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter hem tot bekendmaking verplicht.
- 11.2 Opdrachtnemer zal zijn Personeel verplichten deze geheimhoudingsverplichting na te leven.
- 11.3 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Personeel van Opdrachtnemer, dat betrokken is bij de uitvoering van werkzaamheden voor zover deze bij Opdrachtgever worden verricht, de door Opdrachtgever aangehouden privacyregels in acht neemt.

- 11.4 Beide partijen zullen persberichten en andere openbare mededelingen met betrekking tot de onderhavige opdracht slechts aan derden verstrekken na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Bedoelde toestemming is niet nodig indien de verstrekking van informatie berust op een wettelijke verplichting.
- 11.5 Opdrachtnemer is gehouden binnen 14 dagen na beëindiging van de betreffende werkzaamheden alle gegevens (schriftelijke stukken, computerbestanden, etc.) die Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst onder zich mocht hebben, aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.
- 11.6 Opdrachtgever is gerechtigd indien Opdrachtnemer de geheimhoudingsverplichtingen schendt een bij Overeenkomst te bepalen boete te stellen. Betaling van de boete, die onmiddellijk opeisbaar is, laat onverlet de gehoudenheid van Opdrachtnemer de schade die het gevolg is van de schending te vergoeden.

12. Beveiliging

- 12.1 Opdrachtnemer is verplicht zijn Personeel, dat betrokken is bij de uitvoering van de werkzaamheden, voor zover die bij Opdrachtgever worden verricht, op te dragen de door Opdrachtgever aangehouden beveiligingsprocedures en huisregels in acht te nemen. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer tijdig over deze procedures en regels.
- 12.2 Opdrachtgever is gerechtigd te vorderen dat van Personeel van Opdrachtnemer, minimaal drie dagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever, verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd.
- 12.3 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd Personeel van Opdrachtnemer dat voor de uitvoering van de Overeenkomst is of zal worden ingeschakeld aan een veiligheidsonderzoek, conform de bij Opdrachtgever gebruikelijke regels, te onderwerpen. Opdrachtnemer zal aan dit onderzoek zijn volledige medewerking verlenen. Opdrachtgever is gerechtigd op grond van de uitkomsten van een dergelijk veiligheidsonderzoek de inzet van het betrokken personeelslid bij de uitvoering van de Overeenkomst te weigeren.

IV FINANCIËLE BEPALINGEN

13. Vergoeding, meerwerk en minderwerk

- 13.1 Opdrachtgever zal aan Opdrachtnemer de werkelijk door hem gemaakte kosten en uren vergoeden, tenzij in de Overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen.
- 13.2 Indien door aanvullende wensen of gewijzigde inzichten van Opdrachtgever, of door wijziging van de voor de te verrichten prestaties van belang zijnde wettelijke voorschriften, de prestaties die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst moet verrichten, aantoonbaar worden verzwaaard dan wel uitgebreid, is sprake van meerwerk, dat voor vergoeding in aanmerking komt. Tot meerwerk worden niet gerekend aanvullende werkzaamheden en/of gewijzigde inzichten die Opdrachtnemer bij het sluiten van de Overeenkomst had behoren te voorzien. Indien een partij meent dat van meerwerk sprake is, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling doen aan de andere partij.

- 13.3 Opdrachtnemer vangt niet aan met meerwerk alvorens hij daartoe schriftelijke opdracht van Opdrachtgever heeft gekregen. Opdrachtnemer brengt ter verkrijging van een schriftelijke opdracht een schriftelijke offerte uit betreffende de omvang van het verwachte meerwerk en de daaraan verbonden tijdsduur en kosten. Ter zake van het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de tarieven en eventuele kortingen, voor zover deze door de nadere schriftelijke opdracht niet worden gewijzigd. Opdrachtnemer is niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij Opdrachtgever daarmee instemt.
- 13.4 Opdrachtnemer is verplicht een opdracht tot meerwerk tot een maximum van 15% van de oorspronkelijke opdracht te aanvaarden en uit te voeren. Een dergelijke opdracht tot meerwerk dient te worden uitgevoerd onder de bepalingen van de Overeenkomst.
- 13.5 Indien door gewijzigde inzichten van Opdrachtgever of door wijziging van de voor de te verrichten prestaties van belang zijnde wettelijke voorschriften, de prestaties die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst moet verrichten, aantoonbaar worden verlicht dan wel verminderd, is sprake van minderwerk dat voor verrekening in aanmerking komt. Indien een partij meent dat van minderwerk sprake is, doet zij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling aan de andere partij. Indien een vaste prijs is overeengekomen, bepalen partijen in onderling overleg het bedrag van het minderwerk dat met de te betalen prijs zal worden verrekend.

14. Facturering

- 14.1 Tenzij anders is overeengekomen ontstaat het recht op betaling na acceptatie door Opdrachtgever van de resultaten van de verrichte Diensten. Opdrachtnemer factureert binnen 30 dagen na acceptatie.
- 14.2 Opdrachtnemer zendt de factu(u)r(en) in tweevoud toe aan Opdrachtgever onder vermelding van datum en nummer van de Overeenkomst, BTW-bedrag en onder overlegging van een afschrift van de kennisgeving van acceptatie alsmede andere door Opdrachtgever verlangde gegevens.
- 14.3 Indien is overeengekomen dat betaling volgens nacalculatie zal plaatsvinden, zal Opdrachtnemer de factuur specificeren en in door Opdrachtgever eventueel nader aangegeven vorm factureren. In de factuur zal Opdrachtnemer opgave doen van het aantal en de data van de werkelijk en noodzakelijk bestede dagen of uren, waarbij Opdrachtnemer een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden geeft, alsmede een omschrijving van de eventuele reis- en verblijfkosten, indien deze niet zijn inbegrepen in de dag- of uurtarieven.
- 14.4 Meerwerk zal door Opdrachtnemer na voltooiing van de meerwerkzaamheden, en acceptatie daarvan door Opdrachtgever, apart worden gefactureerd. De aard en de omvang van de verrichte meerwerkzaamheden zullen in de facturen uitdrukkelijk worden vermeld en – aan de hand van authentieke bescheiden – worden gespecificeerd.

15. Betaling en controle

- 15.1 Opdrachtgever betaalt de door hem op basis van de Overeenkomst verschuldigde bedragen uiterlijk binnen 45 dagen na ontvangst van de desbetreffende factuur aan Opdrachtnemer.

- 15.2 Indien Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van de in artikel 15.1 bedoelde termijn heeft voldaan, is hij van rechtswege de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd. Op de rentevergoeding kan Opdrachtnemer geen aanspraak maken, indien de desbetreffende factuur niet aan het gestelde in de artikelen 14.2 tot en met 14.4 voldoet.
- 15.3 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de door Opdrachtnemer verzonden facturen door een door Opdrachtgever aan te wijzen accountant, als bedoeld in artikel 393, eerste lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, op inhoudelijke juistheid te laten controleren. Opdrachtnemer verleent de betrokken accountant inzage in boeken en bescheiden en verstrekt hem alle gegevens en informatie die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.
- 15.4 Opdrachtgever is gerechtigd de betaling van een factuur of een deel daarvan, waarover tussen partijen geen overeenstemming bestaat, op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid maakt Opdrachtgever uitsluitend gebruik, indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de desbetreffende factuur.
- 15.5 Overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of niet-betaling door Opdrachtgever van een factuur op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factuur of ingeval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde Diensten, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn werkzaamheden op te schorten dan wel te beëindigen.

16. Voorschot

- 16.1 Indien Opdrachtgever ter uitvoering van de Overeenkomst (een) betaling(en) verricht voor Diensten die nog niet zijn geleverd, kan hij verlangen dat door Opdrachtnemer voorafgaande aan die betaling(en) een kredietinstellingsgarantie "op afroep" aan Opdrachtgever wordt afgegeven ter waarde van het (de) betaalde bedrag(en). Aan de garantie zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. Worden vanwege enige tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer Diensten niet binnen de overeengekomen termijn geaccepteerd, dan is Opdrachtnemer de wettelijke rente over het voorschot verschuldigd voor de tijd dat de tekortkoming voortduurt.
- 16.2 De kredietinstellingsgarantie "op afroep" wordt afgegeven door een door Opdrachtgever aanvaarde kredietinstelling, overeenkomstig het bij deze Voorwaarden gevoegde model (bijlage 1).

V TEKORTSCHIETEN IN DE NAKOMING, ONTBINDING EN OPZEGGING

17. Dreigende vertraging

- 17.1 Indien de voortgang van de werkzaamheden vertraging dreigt te ondervinden, meldt Opdrachtnemer zulks direct schriftelijk aan Opdrachtgever en geeft hij daarbij de oorzaak en de consequenties aan van de dreigende vertraging. Tevens stelt Opdrachtnemer maatregelen voor om vertraging - ook in de toekomst - te voorkomen.

- 17.2 Binnen 14 dagen na ontvangst van de in het vorige lid bedoelde melding, bericht Opdrachtgever of hij al dan niet instemt met de voorgestelde maatregelen en de genoemde consequenties. Instemming houdt niet in dat Opdrachtgever de oorzaak van de dreigende vertraging erkent en laat alle andere rechten of vorderingen, die Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst toekomen, onverlet.

18. Boete

- 18.1 Indien niet binnen de overeengekomen dan wel verlengde termijn de volledige Diensten zijn verricht die aan de Overeenkomst beantwoorden, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 0,1 % van de totale dan wel maximale prijs die met de Overeenkomst is gemoeid, vermeerderd met de omzetbelasting, voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt, tot een maximum van 10 % daarvan. Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd.
- 18.2 De boete komt Opdrachtgever toe onverminderd alle andere rechten of vorderingen, daaronder mede begrepen:
- a. zijn vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichting tot het verrichten van de Diensten;
 - b. zijn recht op schadevergoeding.
- 18.3 De boete wordt verrekend met de door Opdrachtgever verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan.

19. Aansprakelijkheid

- 19.1 Indien één der partijen tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, kan de andere partij hem in gebreke stellen. De nalatige partij is echter onmiddellijk in verzuim als nakoming van de desbetreffende verplichtingen anders dan door overmacht binnen de overeengekomen termijn reeds blijvend onmogelijk is. De ingebrekestelling geschiedt schriftelijk, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn wordt gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn is een fatale termijn. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is de nalatige partij in verzuim.
- 19.2 De in het vorige lid genoemde ingebrekestelling is niet vereist indien de termijn waarbinnen de overeengekomen Diensten verricht hadden moeten zijn, voor de afloop daarvan is verlengd. Indien de in het vorige lid bedoelde nakoming ook gedurende de verlengde termijn uitblijft, is de nalatige partij vanaf dat moment direct in verzuim.
- 19.3 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door de andere partij geleden dan wel te lijden schade.
- 19.4 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van derden op vergoeding van schade als gevolg van het tekortschieten als bedoeld in het derde lid.

- 19.5 Indien Opdrachtnemer voor het verrichten van de Diensten gebruik maakt van zaken die eigendom zijn van Opdrachtgever, als bedoeld in artikel 6.1, is Opdrachtnemer aansprakelijk voor de schade die aan deze zaken wordt toegebracht. Indien als gevolg van de aanwezigheid van zaken van Opdrachtgever bij Opdrachtnemer ter uitvoering van de Overeenkomst schade aan Opdrachtnemer en/of aan derden wordt toegebracht, op welke wijze dan ook, is deze schade geheel voor rekening en risico van Opdrachtnemer. In voorkomende gevallen zal Opdrachtnemer Opdrachtgever vrijwaren voor aanspraken van derden.
- 19.6 Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving, met betrekking tot het Personeel van Opdrachtnemer komen ten laste van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid in dit verband.

20. Overmacht

Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde zaken, voor zover deze omstandigheden zich voordoen aan de zijde dan wel door toedoen van de partij die niet nakomt c.q. tekortschiet. Voorts wordt niet onder overmacht begrepen het niet nakomen dan wel tekortschieten van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Opdrachtnemer of de door hem ingeschakelde derden.

21. Ontbinding en opzegging

- 21.1 Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is vastgelegd, is elk van de partijen gerechtigd de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte te ontbinden, indien de andere partij, ook na schriftelijke ingebrekestelling stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft aan zijn verplichtingen te voldoen. Ingeval van overmacht, alsmede indien nakoming van de desbetreffende verplichtingen anders dan door overmacht ontstaan binnen de overeengekomen termijn reeds blijvend onmogelijk is, is de nalatige partij onmiddellijk in verzuim en is het stellen van bedoelde termijn niet vereist.
- 21.2 De in het vorige lid genoemde termijnstelling is niet vereist, indien de oorspronkelijke termijn voor de ommekomst daarvan is verlengd en de in het vorige lid bedoelde nakoming na verloop van de verlengde termijn is uitgebleven.
- 21.3 Indien één der partijen gedurende een bij Overeenkomst te bepalen periode ten gevolge van overmacht zijn verplichtingen op grond van deze Overeenkomst niet kan nakomen, heeft de andere partij het recht de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.
- 21.4 Opdrachtgever is gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, met onmiddellijke ingang buiten rechte de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven te ontbinden, indien Opdrachtnemer (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of hem (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend; Opdrachtnemer zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard; de onderneming van Opdrachtnemer wordt geliquideerd; Opdrachtnemer zijn onderneming staakt; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd; dan wel Opdrachtnemer anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen.

- 21.5 Opdrachtgever behoudt zich voorts het recht voor om de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven te allen tijde op te zeggen. Tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer zal alsdan afrekening plaatsvinden op basis van de door de Opdrachtnemer ter zake van de uitvoering van de onderhavige opdracht verrichte Diensten en in redelijkheid gemaakte kosten en van de voor de uitvoering van de opdracht in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. De Opdrachtgever is niet gehouden de Opdrachtnemer op enigerlei wijze anderszins schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Overeenkomst.

22. Behoud recht nakoming te vorderen

Het nalaten door één van de partijen om binnen een in de Overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te verlangen niet aan, tenzij de desbetreffende partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming heeft ingestemd.

VI DIVERSEN

23. Intellectuele (eigendoms-)rechten

- 23.1 Alle intellectuele (eigendoms-)rechten die kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend - waar en wanneer dan ook - ten aanzien van de resultaten van de verrichte Diensten, berusten bij Opdrachtgever. Deze rechten worden op grond van deze Overeenkomst door Opdrachtnemer op het moment van het ontstaan daarvan aan Opdrachtgever overgedragen, welke overdracht door Opdrachtgever reeds nu voor alsdan wordt aanvaard.
- 23.2 Voor zover voor de overdracht van de rechten, bedoeld in artikel 23.1, een nadere akte zou zijn vereist, machtigt Opdrachtnemer Opdrachtgever reeds nu voor alsdan onherroepelijk om zodanige akte op te maken en namens Opdrachtnemer te ondertekenen, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om op eerste verzoek van Opdrachtgever aan de overdracht van deze rechten medewerking te verlenen, zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen. Opdrachtnemer machtigt Opdrachtgever hierdoor onherroepelijk om de overdracht van deze intellectuele (eigendoms-)rechten in de desbetreffende registers te doen inschrijven.
- 23.3 Opdrachtnemer doet hierbij afstand jegens Opdrachtgever van alle eventueel aan hem, Opdrachtnemer, toekomende zogenaamde persoonlijkheidsrechten als bedoeld in de Auteurswet 1912, in de mate als de toepasselijke regelgeving zodanige afstand toelaat. Opdrachtnemer doet, hiertoe gevolmachtigd, ook namens het aan zijn zijde betrokken Personeel, afstand jegens Opdrachtgever van alle eventueel aan deze personeelsleden toekomende persoonlijkheidsrechten, in de mate als de toepasselijke regelgeving zodanige afstand toelaat.
- 23.4 Opdrachtnemer is niet gerechtigd de resultaten van de verrichte Diensten in enigerlei vorm aan derden beschikbaar te stellen, noch hierover aan derden enige inlichting te verschaffen, tenzij Opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk toestemming hiervoor heeft verleend. Opdrachtgever kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden.

- 23.5 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden ter zake van (eventuele) inbreuk op intellectuele (eigendoms-)rechten van die derden, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen. Opdrachtnemer verplicht zich tot het op zijn kosten treffen van alle maatregelen, die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie en tot beperking van de te maken extra kosten en/of te lijden schade als gevolg van bedoelde inbreuken.
- 23.6 Onverminderd het hiervoor bepaalde, is Opdrachtgever gerechtigd, indien derden Opdrachtgever ter zake van schending van intellectuele (eigendoms-)rechten aansprakelijk stellen, de Overeenkomst schriftelijk, buiten rechte, geheel of gedeeltelijk, te ontbinden. Van zijn recht tot ontbinding van de Overeenkomst zal Opdrachtgever geen gebruik maken dan na voorafgaand overleg met Opdrachtnemer.

24. Overdracht rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst

Partijen zijn niet gerechtigd de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen zonder schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen, zulks met uitzondering van het recht op honorarium. De toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd. Partijen kunnen aan deze toestemming voorwaarden verbinden.

25. Verzekering

- 25.1 Opdrachtnemer heeft zich adequaat verzekerd en zal zich adequaat verzekerd houden voor de navolgende risico's:
- beroepsaansprakelijkheid (risico's die voortvloeien uit Beroepsfouten);
 - bedrijfsaansprakelijkheid (waaronder aansprakelijkheid voor schade toegebracht aan personen of zaken die eigendom zijn van opdrachtgever);
 - verlies van en schade aan bedrijfsinventaris (waaronder brand en diefstal), inclusief de zaken die eigendom zijn van Opdrachtgever.
- 25.2 Opdrachtnemer legt op verzoek van Opdrachtgever onverwijld (een gewaarmerkt afschrift van) de polissen en de bewijzen van premiebetaling voor de hierboven in lid 1 genoemde verzekeringen over. Opdrachtnemer beëindigt niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever de verzekeringsovereenkomsten dan wel de condities waaronder deze zijn aangegaan. Evenmin wijzigt Opdrachtnemer het verzekerde bedrag ten nadele van Opdrachtgever zonder bedoelde toestemming. De door Opdrachtnemer verschuldigde verzekeringspremies worden geacht in de overeengekomen prijzen en tarieven te zijn begrepen.
- 25.3 Opdrachtnemer cedeert bij voorbaat alle aanspraken op uitkeringen van verzekeringspenningen, als bedoeld in het eerste lid en voor zover betrekking hebbende op schade, waarvoor Opdrachtnemer op grond van deze Overeenkomst jegens Opdrachtgever aansprakelijk is. Opdrachtnemer verplicht zich om deze cessie schriftelijk ter kennis van zijn verzekeraar te brengen en hiervan een afschrift aan Opdrachtgever te zenden, onverminderd de bevoegdheid van Opdrachtgever om hiervan aan deze verzekeraar melding te doen.
- Verzekeringspenningen die door verzekeringsmaatschappijen rechtstreeks aan Opdrachtgever worden uitbetaald, worden in mindering gebracht op de door Opdrachtnemer voor het verzekerde voorval aan Opdrachtgever te betalen schadevergoeding.

26. Overname van Personeel, omkoping, belangenverstrengeling

- 26.1 Partijen zijn niet gerechtigd zonder schriftelijke toestemming van de wederpartij tijdens de uitvoering van de Overeenkomst en binnen één jaar na beëindiging daarvan, personeel van de wederpartij in dienst te nemen, noch met dat personeel over indiensttreding te onderhandelen. Deze toestemming wordt niet zonder redelijke grond onthouden.
- 26.2 Partijen zullen aan elkaar noch aan derden aanbieden, noch van derden vragen, accepteren of toegezegd krijgen, voor henzelf of enige andere partij, enige schenking, beloning, compensatie of profijt van welke aard dan ook, die uitgelegd kan worden als een onwettige praktijk. Een dergelijke praktijk kan reden zijn voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst.
- 26.3 Indien blijkt dat een lid van het Personeel van Opdrachtgever een al dan niet betaalde nevenfunctie vervult bij Opdrachtnemer of ten tijde van de onderhandelingen over de totstandkoming van de Overeenkomst heeft vervuld, zonder dat Opdrachtgever daarover vóór het sluiten van de Overeenkomst is ingelicht, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden.
- 26.4 Opdrachtnemer is niet gerechtigd anders dan met toestemming van Opdrachtgever bij de uitvoering van de Overeenkomst personen te betrekken die in een periode van twee jaar voorafgaand aan de werkzaamheden bij Opdrachtgever in dienst zijn geweest.

27. Nietige bepalingen

Indien één of meer bepalingen van de Overeenkomst nietig blijken te zijn of door de rechter vernietigd worden, behouden de overige bepalingen van de Overeenkomst hun rechtskracht. Partijen zullen over eerstbedoelde bepalingen overleg voeren teneinde een vervangende regeling te treffen. Bij een vervangende regeling wordt de strekking van de Overeenkomst niet aangetast.

28. Vervolgopdracht

Opdrachtnemer kan aan de Overeenkomst geen enkel recht ontleen voor de verkrijging van een vervolgopdracht.

29. Melding in publicaties of reclame-uitingen

Opdrachtnemer maakt in publicaties of reclame-uitingen geen melding van de opdrachtverlening en gebruikt de naam van Opdrachtgever niet als referentie, dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

30. Voortdurende verplichtingen

Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na afloop van de Overeenkomst voort te duren, behouden nadien hun werking. Tot deze verplichtingen behoren onder meer: vrijwaring voor schending van intellectuele (eigendoms-)rechten, geheimhouding, cessie van verzekeringspenningen, geschillenbeslechting, domiciliekeuze en toepasselijk recht.

31. Geschillen en toepasselijk recht

- 31.1 Ieder geschil tussen partijen ter zake van de Overeenkomst zal bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag, tenzij partijen alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting zullen overeenkomen.
- 31.2 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

BIJLAGE 1 behorende bij de ARVODI

Model van een kredietinstellingsgarantie "op afroep" (terugbetaling voorschot), als bedoeld in artikel 16.2 van de ARVODI

De ondergetekende (naam van de kredietinstelling),

.....,

gevestigd te (vestigingsplaats van de kredietinstelling),,

overwegende:

dat de ICT Service Coöperatie Politie, Justitie en Veiligheid, te dezen vertegenwoordigd door de, waarvan de zetel is gevestigd te Driebergen,

hierna te noemen "Opdrachtgever",

met:

(naam Opdrachtnemer)

.....,

gevestigd te (vestigingsplaats Opdrachtnemer)

.....,

hierna te noemen "Opdrachtnemer",

op (datum Overeenkomst) een Overeenkomst heeft gesloten tot levering van (omschrijving van de Diensten), hierna te noemen "de Overeenkomst", en dat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een voorschot op de opdrachtprijs zal betalen, verbindt zich onherroepelijk tegenover Opdrachtgever om op de enkele schriftelijke mededeling van Opdrachtgever dat Opdrachtnemer is tekortgeschoten in de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst met de daarop van toepassing verklaarde Voorwaarden, en in de terugbetaling van genoemd voorschot, aan Opdrachtgever als eigen schuld onverwijld het bedrag te betalen dat Opdrachtgever verklaart uit dien hoofde van Opdrachtnemer te vorderen te hebben, zulks tot een bedrag van ten hoogste € (bedrag voorschot), vermeerderd met de verschuldigde wettelijke rente over dat bedrag gerekend vanaf de dag van de door Opdrachtgever gestelde tekortkoming van Opdrachtnemer, tot aan het moment der algehele voldoening van het bedrag.

Deze kredietinstellingsgarantie vervalt indien deze door ondergetekende is terugontvangen.

Op deze kredietinstellingsgarantie is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag.

Aldus ondertekend te (plaats ondertekening),

op (datum ondertekening),

(handtekening kredietinstelling)

DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

De ondergetekenden:

1. De ICT Service Coöperatie Politie, Justitie en Veiligheid, waarvan de zetel is gevestigd te Odijk, ten deze vertegenwoordigd door de Directeur, de heer ^{3.} 4.

hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. Fox-IT Forensic IT Experts B.V., (statutair) ^{5.} gevestigd te Delft, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de Directeur, de heer de heer J.R. Prins

hierna te noemen: Opdrachtnemer,

OVERWEGENDE:

- 7 {
- dat Opdrachtnemer een heeft ontworpen, gebouwd in opdracht van het Concern Informatiemanagement Politie (CIP) en in beheer genomen;
 - dat Opdrachtgever dit in gebruik heeft genomen ten behoeve van derden;
 - dat dit tot doel heeft een t.b.v. de in de politie werkzame te garanderen;
 - dat Opdrachtgever gezien het uitzonderlijke karakter van dit hoge en speciale eisen stelt aan de van het via
 - dat Opdrachtgever t.b.v. de dienstverlening inzake heeft verzocht het via te laten verlopen gebruikmakend van de bestaande die Opdrachtgever beheert;
 - dat Partijen derhalve in een Overeenkomst de wederzijdse voorwaarden en de tarieven voor deze dienstverleningswerkzaamheden wensen vast te leggen

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEGEKEN ALS VOLGT:

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI).

1. Voorwerp van de Overeenkomst

- 1.1 Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer opdracht tot het verrichten van Diensten/werkzaamheden overeenkomstig de eisen zoals opgenomen in bijlage 2, welke opdracht Opdrachtnemer bij deze aanvaardt, een en ander voor zover daarvan niet in deze Overeenkomst wordt afgeweken.
- 1.2 De navolgende documenten maken integraal deel uit van deze Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
1. deze Overeenkomst;
 2. de ARVODI;
 3. Specificaties en minimumeisen van de Dienstverlening (Bijlage 2);
 4. Service Level Agreement (Bijlage 3);
 5. Meetmethode (Bijlage 4);
 6. Beheer (Bijlage 1).

2. Totstandkoming, tijdsplanning of duur van de Overeenkomst

- 2.1 Deze Overeenkomst komt tot stand door ondertekening door beide partijen van het contract.
- 2.2 De overeengekomen Diensten zullen worden verricht in de periode van 1 oktober 2005 tot 30 september 2006. g.

3. Prijs en overige financiële bepalingen

- 3.1 Opdrachtnemer zal de Diensten tegen een vaste prijs verrichten. Deze vaste prijs bedraagt € (excl. BTW per kwartaal). 10.
- Opdrachtnemer zal het additioneel aantal bestede uren excessief aan de uren-quota zoals in de offerte staan vermeld per kwartaal op nacalculatiebasis declareren tegen een uurtarief van € (excl. 10, BTW en inclusief reis- en verblijfskosten). Opdrachtnemer zal altijd vooraf bij uitvoer van additionele uren hierover in overleg treden met Opdrachtgever.
- 3.2 Uitdrukkelijk wordt bepaald dat, indien voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van BTW blijkt te bestaan, het BTW-bedrag niet ten laste komt van Opdrachtgever.
- 3.3 De prijs heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst te verrichten werkzaamheden en eventueel daartoe benodigde materialen.
- 3.4 De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Overeenkomst.
- 3.5 Betaling vindt plaats na ontvangst en acceptatie van het resultaat van de Diensten.
- 3.6 De factuur/facturen dient/dienen onder vermelding van het E-nummer van de opdrachtbrief en kenmerk 11- te worden gezonden aan:

12. ICT Service Coöperatie Politie, Justitie en Veiligheid
Financiële Administratie
Postbus 238
3970 AE DRIEBERGEN

4. Contactpersonen (Projectleiders)

Contactpersonen van partijen zullen in de DAP worden opgenomen.

13.

5. Tijden en plaats werkzaamheden

5.1

14.

5.2 Opdrachtgever verplicht zich het Personeel van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de plaats, waar de werkzaamheden ten behoeve van de overeengekomen Diensten dienen te worden verricht, alsmede dit Personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij die partij gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten gedurende de regulier geldende kantoortijden, mits dit Personeel aantoonbaar voldoet aan de vereiste AIVD-A screening en ISC-screening. 15

6. Van toepassing zijnde Voorwaarden

6.1 Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de "Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten (ARVODI)", voor zover daarvan in deze Overeenkomst niet wordt afgeweken. De (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer worden uitgesloten.

6.2 Artikel 16 van de ARVODI is niet van toepassing.

7. Integriteitsverklaring

Opdrachtnemer verklaart dat hij ter verkrijging van de opdracht Personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

8. Overdracht

8.1 Opdrachtnemer zal meewerken aan een overdracht van Diensten, zijnde het onderhoud of delen daarvan, aan Opdrachtgever, waaronder een afbouw van de door Opdrachtnemer te verrichten taken.

8.2 Opdrachtnemer is op het eerste verzoek van Opdrachtgever verplicht om medewerkers van Opdrachtgever alle kennis en inzicht te verschaffen benodigd voor de eventuele overdracht van Diensten, zijnde het beheer en onderhoud van Hieronder wordt tenminste verstaan:

a)

b)

c)

d)

e)

f)

g)

8.3 De verplichtingen sub 8.2 blijven bestaan tot een jaar na afloop van deze overeenkomst.

9. Slotbepaling

9.1 Afwijkingen van deze overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

9.2 Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen Diensten.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend.

Driebergen,

ICT Service Coöperatie Politie, Justitie en Veiligheid

Directeur

Delft,

Fox-IT Forensic IT Experts B.V

J.R. Prins
Directeur

Bijlage(n):

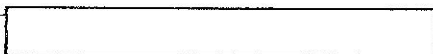
BIJLAGE-03



Bijlage 1



18.



ISC

19

Classificatie **VERTROUWELIJK**

Opdrachtgever **ISC**

Betreft Overeenkomst beheer 20

Ref. nr. 20050314-JRP/ 20

Datum 15 september 2005

Versie 1.0

Auteur Ir. J.R. Prins/ 20

Afdeling Managed Security Services

Pagina's 35

REVISIEBLAD

NUMMER	DATUM	OMSCHRIJVING	NAAM
0.1	18-11-04	Initieel document	
0.2	11-01-2005	Terugkoppeling van ISC verwerkt	
0.3	12-01-2005	Terugkoppeling van ISC verwerkt	
0.4	14-01-2005	o.a. 14- verwijderd	
0.5	16-02-2005	Aanvullingen bijlage D	
0.6	19-05-2005	Wijzigingen n.a.v. overleg	
0.7	27-05-2005	De laatste loodjes	
0.8	10-08-2005	Aanvullingen back-up	
0.9	09-09-2005	Aanpassingen	
1.0	15-09-2005	Controle gegevens Fox-IT	

21.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	23
1 Inleiding	24
1.1 Reikwijdte	24
2 Globale omschrijving van het beheer	25
2.1 Security Operations Center	25
2.2 Contact informatie	25
2.3 Service tijden	26
2.4 Onderhoudstijden	26
2.5 Incident Response	26
3 Globale omschrijving van het systeem	28
4 Specificatie beheersonderdelen	29
4.1 Preventief onderhoud	29
4.2 Back-ups	30
4.3 Hardware support	30
4.4 Troubleshooting	30
4.5 Change management	31
4.6 Beheersapplicatie	31
4.7 Overzicht Service level parameters	32
4.8 Rapportages	32
4.9 Verantwoordelijkheden ISC	33
5 Beveiliging	34
6 Kosten en voorwaarden	35
6.1 Termijn en verlenging	35
Bijlage A Contact Sheet	36
Bijlage B Medewerkers Fox-IT	39
Bijlage C Overzicht 1	39
Bijlage D Overzicht specificaties t.a.v beveiliging	41

1 Inleiding

Begin 2005 wordt [2] opgeleverd. Het ISC heeft aan Fox-IT verzocht om deze omgeving in beheer te nemen. Dit document beschrijft de condities waaronder dit beheer plaatsvindt.

De [2] heeft tot doel om de [2] van de verschillende [1] en eventueel [1] [1] en de [1] onderling te ontsluiten. Het systeem wordt gebruikt voor [2]. Het is daarmee [2].

Fox-IT heeft samen met [3] een belangrijke rol gespeeld bij het uitrollen van de [2] heeft zich vooral beziggehouden met de ontwikkeling van de applicatie. Fox-IT heeft deze applicatie in de geïnstalleerd en de verschillende [1] voorzien van een [2] systeem.

Het beheer van zowel de infrastructuur als de applicatie zijn geheel belegd bij Fox-IT. Binnen Fox-IT is een aparte business unit aanwezig, Managed Security Services, die het beheer daadwerkelijk zal uitvoeren. De source-code van de applicatie is door [3] overgedragen aan het CIP en Fox-IT. Middels deze overdracht is de bijdrage van [2] afgerond.

1.1 Reikwijdte

De overeenkomst geldt de centrale en decentrale systemen, hun besturingsystemen en applicaties die de [2] infrastructuur ten dienste van de [1] bieden. De [1] en [1] zijn wel potentiële gebruikers van de [2] faciliteiten maar vallen expliciet buiten deze overeenkomst. Een overzicht van de betreffende locaties en systemen wordt beheerd door Fox-IT en is als bijlage opgenomen bij deze overeenkomst.

2 Globale omschrijving van het beheer

Het in beheer nemen van de [2] omgeving houdt in dat de continuïteit van de omgeving gegarandeerd blijft gedurende de looptijd van deze overeenkomst. Om dat te kunnen doen worden periodiek de systemen preventief onderhouden. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat een storing zich voordoet. Deze storingen moeten worden verholpen. De derde component bestaat uit het uitvoeren van wijzigingen in het systeem omdat de omgeving aangepast is.

Fox-IT voert handelingen uit specifiek om de continuïteit van [2] te waarborgen onder de verantwoordelijkheid van het ISC. Fysieke toegang tot de systemen is alleen bij uitzondering nodig. Onderhoud zal vooral op [2] beschikbaar gesteld. Daartoe wordt bij [1] een beheerruimte ter

Fox-IT wordt in eerste instantie niet rechtstreeks door de gebruikers of lokale beheerders in de [1] benaderd bij storingen. Dit zal in principe altijd lopen via het decentrale support van de verzorgingsgebieden en het Customer Service Desk (CSD) van het ISC. Fox-IT stelt ISC een monitoring faciliteit beschikbaar t.b.v. diagnostisering van het [2] tezamen met de aangesloten bronnen.

Nota bene: Deze beheerovereenkomst geldt voor de [2] systemen t.b.v. van de [1]. De [1] en de [1] vallen buiten deze overeenkomst.

2.1 Security Operations Center

Het beheer vanuit Fox-IT wordt verzorgd vanuit haar Security Operations Center (SOC) te Delft. Doordat in deze specifieke situatie geen beheer op afstand vanuit het SOC kan plaatsvinden is dit beperkt tot telefonische ondersteuning. Aanvullend is er een aparte regeling getroffen met het [1] waarbij Fox-IT toegang heeft tot een beheersruimte gedurende kantoor tijden op normale werkdagen conform de service tijden. Vanaf deze faciliteit wordt beheer op afstand geboden.

2.2 Contact informatie

Het [3] van Fox-IT is bereikbaar voor operationele zaken via de onderstaande kanalen. Vermeld altijd de organisatie naam en de betreffende service. Gebruik bij calamiteiten altijd de telefoon:

Algemene contact informatie		
Telefoon	+31 15 2847 911	SOC voor alle incidenten en beheer
	+31 15 2847 [3]	Buiten kantoor tijden
E-mail	soc@fox-it.com	SOC e-mail
Internet	http://www.fox-it.com	Fox-IT algemene website
Fax	+31 15 2847 990	Fox-IT algemene faxnummer

Beide partijen zullen de procedures volgen t.a.v. de communicatie zoals deze zijn vastgelegd in een bij de overeenkomst behorende *contact sheet*. Hierop zijn minimaal opgenomen de personen, telefoonnummers, e-mail adressen en communicatieprotocol (bijvoorbeeld beschermde maatregelen zoals e-mail encryptie).

2.3 Service tijden

De dienstverlening voor de [2] is tijdens kantooruren van **08:30 tot 17:00 uur** gedurende normale werkdagen (maandag, dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag). De uren binnen deze openstellingstijden worden aangeduid als *werkuren*. Alle overige uren, inclusief weekenden en nationale feestdagen gelden als buiten kantoor tijden.

2.4 Onderhoudstijden

De normale onderhoudstijden waarbinnen preventief onderhoud en updates van systemen plaatsvinden zijn tijdens kantooruren van **08:30 tot 17:00 uur** gedurende normale werkdagen. Indien noodzakelijk kan in goed overleg hiervan voor specifieke situaties worden afgeweken.

2.5 Incident Response

Beheer en incident afhandeling wordt in het kader van deze overeenkomst passief uitgevoerd door Fox-IT. Dit betekent dat storingen en incidenten actief door gebruikers van het systeem moeten worden doorgegeven aan het ISC. Op het moment dat de CSD van ISC contact opneemt met Fox-IT over afhandeling van een incident levert Fox-IT een ticketnummer voor administratieve afstemming met ISC. Dit ticketnummer is belangrijk in de onderlinge communicatie gedurende het incident. De CSD van ISC geeft ook het eigen geregistreerde incidentnummer door aan Fox-IT.

Het SOC zal binnen [2] na het ontvangen van een incident een aanvang nemen met het verhelpen van de storing. Indien mogelijk wordt dit probleem telefonisch afgehandeld. Is dat niet mogelijk dan wordt vanaf de aangewezen beheerslocatie [1] op afstand geprobeerd het probleem te verhelpen. In het uiterste geval zal het probleem op de locatie zelf worden opgelost.

Per storing worden, inclusief analyse en eventuele correctieve werkzaamheden, maximaal [2] besteed. Indien blijkt dat meer tijd nodig is om de storing te verhelpen wordt dit in overleg gedaan. Deze extra uren worden apart gefactureerd volgens het tarief genoemd in Hoofdstuk 6. Als een verstoring het gevolg is van gepland danwel ongepland onderhoud door Fox-IT of door een uitbreiding/verandering van functionaliteit n.a.v. een wijzigingsverzoek verplicht Fox-IT zich het [2] in de originele staat terug te brengen en werkend op te leveren alvorens in bovenstaand overleg te treden. Dit overleg dient geïnitieerd te worden via de CSD van ISC onder vermelding van de organisatie binnen ISC die verantwoordelijk is voor de dienstverlening voor [2].

Storingen op de [2] die de beschikbaarheid bedreigen zullen binnen [2] worden verholpen (= maximaal toegestane downtime). In geval van overschrijding zal escalatie door Fox-IT naar ISC geschieden via de CSD van ISC onder vermelding van de organisatie binnen ISC die verantwoordelijk is voor de dienstverlening voor [2].

Uitzondering op deze regel zijn die situaties die als overmacht worden aangemerkt in de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten (ARVODI)

In de dienstverlening is duidelijk onderscheid tussen de verantwoordelijkheden van Fox-IT en ISC. Dat onderscheid wordt gemaakt op basis van de gelaagdheid in de dienstverlening. In bijgaand figuur is die gelaagdheid aangegeven en daarin staat ook rood omlijnd welke delen daarvan door Fox-IT en door ISC voor hun rekening worden genomen.

2), 3)

Belangrijk gegeven is dat ISC met name op infrastructuur continuïteit waarborgt voor connectiviteit en toegang. Daarnaast neemt ISC het **fysieke** beheer van [2]) voor haar rekening. Alle [2]) aangelegenheden zoals logische connectiviteit en afscherming d.m.v. bijvoorbeeld firewall instellingen is de verantwoordelijkheid van Fox-IT.

De communicatie voor het incident proces loopt via de CSD van ISC. T.a.v. het changeproces bestaat een tweedeling tussen configuratie wijzigingen die via ISC lopen en functionele wijzigingen die vanuit CIP via ISC als aanvraag bij Fox-IT zullen worden ingediend. Voor uitvoer van deze laatste categorie hanteert ISC een projectmatige aanpak en dient Fox-IT in samenspraak met de organisatie binnen ISC die verantwoordelijk is voor de dienstverlening voor [2]) te bepalen hoe functionele wijzigingen in de operationele omgeving zullen worden aangebracht.

3 Globale omschrijving van het systeem

Het 2 systeem bestaat uit diverse componenten welke hier worden beschreven.

2)

Het account beheer van de Centrale Webserver is belegd bij het 1 Zij zijn als enige in staat om gebruikersbeheer uit te voeren.

Decentraal beheer vindt zeer beperkt plaats. De 1 kunnen het account aanpassen waarmee de decentrale webserver de 2 bevraagd. Eveneens zijn zij in staat om de logging te bekijken.

De verschillende systemen worden beheerd via het veilige 2 en communiceren via beveiligde 2
2 Alle besturingssystemen zijn aan een uitgebreide *hardening* onderworpen.

¹ Naar verwachting zal een verschuiving en consolidatie plaatsvinden van ICT diensten binnen 1 Hierbij worden de diensten aangeboden vanuit 1 welke worden bediend door het ISC. Hierdoor zal waarschijnlijk een aantal 1 op termijn verhuizen naar 1 waarbij deze geconsolideerd kunnen worden. Fox-IT zal soepel met de noodzakelijke ondersteuning van deze migratie omgaan en waar mogelijk deze binnen de wijzigingsprocedure uitvoeren.

4 Specificatie beheersonderdelen

4.1 Preventief onderhoud

Periodiek wordt op alle systemen preventief beheer uitgevoerd. Dat houdt onder andere in dat door Fox-IT [redacted] Tevens worden [redacted] en indien nodig [redacted] Dit onderhoud vindt plaats op zowel het niveau van het [redacted] als de [redacted]

Preventief onderhoud omvat de volgende elementen:

- Uitvoeren van [redacted]
- [redacted]
- Controleren [redacted]

In principe wordt het preventief onderhoud [redacted] uitgevoerd binnen de normale onderhoudstijden vanaf de beheerslocatie beschikbaar gesteld door [redacted] Echter kan het voorkomen dat door een ernstige verstoring hiervan moet worden afgeweken. Indien [redacted] worden uitgevoerd wordt de CSD van ISC hiervan direct op de hoogte gesteld Vanwege de urgentie van [redacted] zal ISC dit onderhoud toestaan.

Tevens bestaat gepland onderhoud dat Fox-IT [redacted] als één verzamelde actie uitvoert en waarover de CSD van ISC vier (4) weken van tevoren wordt ingelicht. Bij zowel ongepland als gepland onderhoud wordt door Fox-IT aangegeven:

- Welke klanten last zullen ondervinden van de [redacted]
- Wat de impact is op het [redacted] en overige systemen (o.a. infrastructuur);
- Wanneer de [redacted] wordt uitgevoerd;
- Hoelang de [redacted] en eventuele onderbreking duurt;

Bij een langdurige onderbreking zal Fox-IT per [redacted] een status update leveren aan de CSD van ISC. Daarnaast zal Fox-IT na afronding van de werkzaamheden afmelding doen bij de CSD van ISC. De CSD zal klanten informeren.

Resulteert ongepland of gepland onderhoud in een dienstonderbreking die buiten de service level parameters valt dan zal Fox-IT het [redacted] in de originele staat terug brengen en werkend opleveren.

Mocht in bovenstaande gevallen van zowel gepland- als ongepland onderhoud fysieke toegang tot ISC ruimten noodzakelijk zijn, dan zal Fox-IT dit bij de aanmelding aangeven. In die gevallen zal ISC begeleiding inplannen. ISC behoudt het recht om het onderhoud te weigeren en herplanning ervan uit te voeren

In bovenstaande gevallen wordt geen gebruik gemaakt van de procedure met [redacted] Die procedure is alleen van toepassing op functionele wijzigingen die op project basis zullen worden uitgevoerd.

2 [redacted]

4.2 Back-ups

Doormiddel van automatische procedures worden van de [] back-ups gemaakt. De back-up gegevens van de [] worden op de centrale [] opgeslagen en vice-versa. Om de [] te beschermen tegen totale vernietiging door bijvoorbeeld brand wordt er bij het periodieke bezoek een back-up van de [] op een [] gekopieerd. Dit [] wordt na afloop van het bezoek overgedragen aan het [] welk zorg dient te dragen voor een [] hiervan. [] wordt de werking van de back-ups gecontroleerd in de [] ten einde maximale betrouwbaarheid van de procedure te kunnen garanderen.

Van de [] wordt via de [] een backup gemaakt. Tevens worden [] gemaakt. In geval dat ISC ongepland of gepland onderhoud uitvoert dat invloed heeft op de [] zal ISC contact opnemen met Fox-IT om af te stemmen hoe hiermee moet worden omgegaan.

De [] kunnen vanuit de [] eenvoudig hersteld worden. Tevens zal Fox-IT de configuratie [] bewaren bij oplevering van de systemen. Ook de [] zullen bij een totale vernietiging op deze wijze opnieuw worden opgebouwd.

Logfiles en logging-gegevens worden [] bewaard, []

4.3 Hardware support

Binnen het project is sprake van twee verschillende platformen. Alle [] draaien op basis van [] apparatuur. De webservern bestaan uit zowel [] De [] apparatuur wordt geleverd en beheerd door Fox-IT. Hierbij draagt Fox-IT er zorg voor dat zij in staat is, de [] apparatuur te vervangen (cold-spares) indien deze defect raakt. Vervanging gebeurt binnen [] na aanmelden van een storing.

De [] systemen zijn aangeschaft door het CIP en vallen buiten deze regeling. ISC zal in samenspraak met CIP bepalen hoe hiervoor onderhoud danwel vervanging d.m.v. een cold-spares wordt geregeld.

- In geval van een cold-spares zorgt ISC voor het beschikbaar stellen van de apparatuur wanneer vervanging noodzakelijk is. Fox-IT zal dan de apparatuur bij ISC afhalen en inzetten bij de vervanging. Het op locatie inspoelen, in bedrijf stellen en regulier beheer daarna is de verantwoordelijkheid van Fox-IT.
- In geval van onderhoud zorgt ISC voor het onderhoudscontract en stuurt ISC via Fox-IT de onderhoudspartij aan.

Vervanging gebeurt op binnen [] na aanmelden van een storing.

Defecte media zal ISC niet verlaten en Fox-IT zal de verdere vernietiging overlaten aan ISC.

4.4 Troubleshooting

Indien blijkt dat storingen op termijn toe te schrijven zijn aan programmeerfouten in [] zelf, zal per geval bekeken worden hoe deze storingen opgelost worden. Indien de storing binnen [] opgelost kan worden, wordt dat in het kader van deze overeenkomst gedaan. Als dat niet mogelijk blijkt, wordt daarvoor een apart voorstel gemaakt. Dit voorstel dient geïnitieerd te worden via de CSD van ISC onder vermelding van de organisatie binnen ISC die verantwoordelijk is voor de dienstverlening []

Als een verstoring direct het gevolg is van de invoer van een uitbreiding/verandering van functionaliteit n.a.v. een wijzigingsverzoek verplicht Fox-IT zich het [] in de originele staat terug te brengen en werkend op te

leveren alvorens in bovenstaand overleg te treden. Dit overleg dient geïnitieerd te worden via de CSD van ISC onder vermelding van de organisatie binnen ISC die verantwoordelijk is voor de dienstverlening [2]

Een storing kan een oorzaak hebben buiten de scope van Fox-IT. Voorbeelden daarvan zijn de nutsvoorziening van het ISC en [2] omgeving bij de [2]. Op deze gebieden zal Fox-IT wel meedenken in het vinden van de oplossing, maar niet aansprakelijk zijn.

Om storingen te kunnen verhelpen en bugfixes te kunnen uitbrengen wordt binnen [2]
[2]

4.5 Change management

De ICT-omgeving van de politie is zeer dynamisch. Daarom zal het regelmatig noodzakelijk zijn om [2]
[2] tevens kan het voorkomen dat [2] gewenst zijn.

Alle [2] dienen te verlopen conform de wijzigingsprocedure zodat de stabiliteit en beschikbaarheid van het systeem kan worden geborgd:

1. Aanvragen komen bij Fox-IT binnen via het ISC
2. [2] dienen minimaal één week van te voren worden gemeld bij het ISC en Fox-
3. [2] worden getest [2]
4. Tijdstip van implementatie wordt gemeld aan het ISC
5. Wijzigingen worden door Fox-IT verwerkt in de documentatie en genoemd in de maandelijks rapportages.

In principe worden wijzigingen gelijktijdig uitgevoerd met de preventieve onderhoudswerkzaamheden binnen de normale onderhoudstijden vanaf de beheerslocatie beschikbaar gesteld door [2]

Voor het totaal van de [2] is [2] gereserveerd voor het uitvoeren van [2] en [2]. Een naderende overschrijding wordt tijdig (bij 80% uitputting) aangekondigd via de maandelijks rapportages. De overschrijdingen worden aan het eind van het jaar extra gefactureerd volgens het tarief genoemd in Hoofdstuk 6.

Functionele uitbreidingen en aanpassingen zijn geen systeemaanpassingen en vallen dus expliciet buiten deze beheerovereenkomst. Hiervoor zal per situatie een aparte offerte worden gemaakt. Het installeren van een nieuwe versie van [2] wordt wel binnen het kader van wijzigingsbeheer uitgevoerd.

Waar relevant opereert Fox-IT conform een ITIL werkwijze. Wijzigingen en incidenten worden vastgelegd in een operationeel logboek.

Indien gewenst kunnen [2] plaatsvinden op [2]. Hiertoe kan [2] worden geboden door Fox-IT zodat [2] kan plaatsvinden. Merk op dat op de deze [2] geen specifieke elementen zoals [2] kunnen worden [2].

4.6 Beheersapplicatie

Om effectief beheer uit te kunnen voeren wordt een [2] op een daarvoor bestemde [2]. Deze [2]
[2]

[2]

De [2] controleert via [2] de status van de betreffende componenten [2]. Via een webinterface kunnen beheerders de status gemakkelijk overzien. Er is geen speciale kennis nodig bij het ISC t.a.v. de [2]. Fox-IT levert trainingsmateriaal t.b.v. de CSD van ISC om CSD handelingen zoals bijvoorbeeld diagnose stellen van het netwerk mogelijk te maken. [2]

Zowel de [2] als [2] worden geleverd en beheerd door Fox-IT binnen het kader van deze overeenkomst. Deze server dient op dezelfde locatie geplaatst te worden als de centrale [2]. Fox-IT levert t.b.v. de secure toegang tot de webinterface (via [2]) de benodigde [2].

4.7 Overzicht Service level parameters

Service level parameters	
Servicewindow	ma t/m vr van 08:30 tot 17:00
Onderhoudswindow	ma t/m vr van 08:30 tot 17:00
Bereikbaarheid SOC	Tijdens servicewindow
Incidentmanagement	
Responsetijd	2)
Functie Herstel Garantie	
Hardware vervanging servers	
Changemanagement	
Functionele wijziging	Niet gespecificeerd
Configuratie wijziging	2)

4.8 Rapportages

Maandelijks wordt een rapportage beschikbaar gesteld conform de communicatie afspraken vastgelegd in een contact sheet. In deze rapportage worden in ieder geval de volgende aspecten besproken:

- Overzicht aangesloten [2] en andere partijen
- Overzicht van de beschikbaarheid per aansluiting
- Overzicht aangemaakte en afgesloten support tickets, inclusief
 - o Prioriteit en categorie van de incidenten;
 - o data van optreden met bijbehorende tijdstippen;
 - o data van afhandeling met bijbehorende tijdstippen;
 - o Aard en oorzaak van de incidenten;
 - o Type oplossing van de incidenten.
- Overzicht van hoe Fox-IT acteert t.a.v. de service level parameters
- Overzicht configuratie wijzigingen
- Overzicht systeembelasting/gebruik
- Eventuele beveiligingsincidenten
- Registratie gewerkte uren voor Changes en Troubleshooting
- Andere relevante zaken. Bijvoorbeeld dreigende overschrijding van de gecalculeerde budgetten zoals in deze overeenkomst staan aangegeven.

4.9 Verantwoordelijkheden ISC

Binnen het kader van de operationele dienstverlening aan [redacted] heeft het ISC de volgende verantwoordelijkheden:

- Call Desk functie verzorgen t.a.v. [redacted] gedurende de service tijden;
- Doorgeven van incidenten/storingen aan Fox-IT [redacted];
- Communicatie naar eind-gebruikers en terugkoppelen van meldingen;
- Doorgeven van relevante wijzigingen op de omgeving en infrastructuur;
- LAN en WAN verbindingen realiseren en eventuele storingen oplossen (nutsomgeving);
- Leveren van hosting [redacted] dat wil zeggen:
 - Continuïteit t.a.v. stroomvoorziening, klimaatbeheersing en netwerkaansluiting;
 - Op verzoek van de toeleverancier resetten van betreffende apparatuur binnen het servicewindow;
 - Begeleiden van door ISC gescreende medewerkers van de toeleverancier bij uitvoer van onderhoud aan de apparatuur binnen het onderhoudswindow
- Vast contact voor het Fox-IT SOC met telefonische bereikbaarheid gelijk aan het servicewindow.

De dienstverleningsniveaus en aansprakelijkheden t.a.v. Fox-IT in het kader van deze overeenkomst zijn niet van toepassing als het ISC niet haar verantwoordelijkheden (tijdig) nakomt.

5 Beveiliging

Beveiliging speelt een grote rol gezien de informatie die verwerkt wordt. Daardoor worden bijzondere eisen gesteld aan de wijze waarop het beheer plaatsvindt. Er zijn een aantal technische en organisatorische maatregelen genomen om dit zo goed mogelijk in te vullen.

Ale betrokken medewerkers van Fox-IT met toegang tot [2] en gegevens hebben een AIVD-A screening doorlopen. Fox-IT medewerkers moeten een ISC screening ondergaan na ondertekening van deze overeenkomst. Fox-IT zal daartoe dan zo spoedig mogelijk de gewenste informatie doorgeven aan ISC. Een lijst van betrokken Fox-IT medewerkers is opgenomen in de bijlage. Fox-IT kan geen andere medewerkers in zetten voor de werkzaamheden t.a.v. [2]. Als Fox-IT onverhoopt toch met ongescreende medewerkers support wil uitvoeren zullen deze medewerkers geen toegang krijgen tot de gebouwen van ISC. ISC neemt hiervoor geen verantwoordelijkheid.

Om het in deze overeenkomst afgesproken serviceniveau te kunnen garanderen. Dient Fox-IT over minstens vier voldoende gescreende medewerkers te beschikken. Het proces van het organiseren van de screeningen is een verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Fox-IT kan daar geen invloed op uitoefenen.

Gevoelige documentatie die nodig is om het beheer uit te voeren wordt op de [1] locatie te [1] bewaard.

De [2] logt mislukte inlogpogingen. Deze worden in de maandelijkse rapportage verwerkt. Indien daar aanleiding toe bestaat zal eerder met het ISC contact worden opgenomen om incidenten te melden zodra deze eerder worden geconstateerd.

Firewall regels op de [2] garanderen de noodzakelijk verkeerstromen. ISC is niet verantwoordelijk voor de technische binnenkant van de [2] ISC beschouwt dit als een "black box"

De controle van [2] is ondergebracht bij één partij, het SOC van Fox-IT [2] [2] van de besturingssystemen. Hierbij worden [2] gebruikt met een [2]. De [2] wijzigen minimaal [2] hebben een [2] en dienen te voldoen aan [2]

In de bijlage vindt u een overzicht van extra eisen ten aanzien van de beveiliging.

Ten aanzien van de uitvoer van Security Management zoals [2]

[2]

6 Kosten en voorwaarden

De kosten bestaan uit twee componenten: Een vaste jaarlijkse vergoeding ongeacht het aantal aangesloten [2] en een jaarlijkse vergoeding per [2]. Daarnaast bestaan een aantal [2] waar een extra [2] verbinding aangelegd is. Daarvoor wordt een meerprijs gerekend. Er is een splitsing aangebracht in kosten ten aanzien van het technische beheer (infrastructuur) en de [2] zelf.

	Aantal	Technisch	Applicatie	Totaal
Vaste jaarlijkse vergoeding	[1]	€	€	€
Kosten per [1]	[1]	€	€	€
Kosten per [1] met [1] op andere locatie	[1]	€	€	€
Koppeling naar het [1]		€	€	€
per jaar		€	€	€
per kwartaal		€	€	€

Bovenstaande vergoeding is gebaseerd op de totale dienst [2]. Omdat op dit moment het aantal [2] niet inzichtelijk is en ook onduidelijk is wat de consolidatie van [2] naar verzorgingsgebied voor gevolgen heeft wordt hier overeengekomen om per half jaar een herijking van de totale opzet van [2] uit te voeren. Die herijking zal in overleg met ISC een aanpassing van de vergoeding tot gevolg hebben waarbij ISC akkoord dient te gaan.

Het tarief voor de overschrijdingsuren bedraagt € [2] per uur. Reis- en verblijfkosten worden niet in rekening gebracht. Bij uitvoer van activiteiten op locatie zal Fox-IT een startperiode van [2] rekenen. Deze tijd wordt in eerste instantie onttrokken uit de gereserveerde tijd voor [2] zoals die staat beschreven in paragraaf 4.5.

6.1 Termijn en verlenging

De overeenkomst wordt direct aangegaan en zal maximaal 1 jaar duren. Verlenging van dit contract na afloop van het jaar zal alleen plaatsvinden als ISC daartoe expliciet een verzoek doet op [2] voor het verstrijken van de lopende periode. De periode van verlenging zal dan in nader overleg tussen ISC en Fox-IT worden vastgesteld.

Het is mogelijk om het contract voortijdig te beëindigen met een [2] Voor de periode dat eerder gestopt wordt, wordt dan nog [2] in rekening gebracht.

Bij een reguliere beëindiging dan wel voortijdige beëindiging van het contract zal Fox-IT alle relevante materialen met betrekking tot [2] die intellectueel eigendom zijn van CIP overdragen aan ISC. Andersom zal apparatuur die Fox-IT heeft ingezet ten behoeve van de [2] infrastructuur, maar die niet daadwerkelijk aangeschaft is door CIP of ISC, weer retour nemen. Alle informatiedragers worden daarbij verwijderd en blijven bij het ISC.

Bijlage A Contact Sheet

Customer address	
Company name	ISC
Address	Odijkerweg 25
Zip code + City	3972 NE Driebergen
Country	Nederland
Phone	0343-527070

Billing address	
Company name	ISC
Contact	Financiële Administratie
Address	Postbus 238
Zip code + City	3970 AE Driebergen
Country	Nederland

Reporting methods (all recipients)	
E-mail	
Encryption	☐ No ☐ Yes
	If yes, which encryption method do you preference?
Encryption method	☐ 2) ☐ 2) ☐
Company name	ISC
Contact	
Address	Odijkerweg 25
Zip code + City	3972 NE Driebergen
Country	Nederland

Contacts

Primary service representative	
Name	
Mobile	+31 6
Phone	0343-
E-mail	
Copy of reports	☐ E-Mail (conform general encryption options) ☐ Mail
Name	
Mobile	
E-mail	

Technical contacts

Company name	ISC
Contact name	Customer Service Desk
Mobile	
Phone	
E-mail	
Copy of reports	☐ E-Mail (conform general encryption options) ☐ Mail
Extra information	

Company name	
Contact name	
Mobile	
Phone	
E-mail	
Copy of reports	☐ E-Mail (conform general encryption options) ☐ Mail
Extra information	

Company name	
Contact name	
Mobile	
Phone	
E-mail	
Copy of reports	☐ E-Mail (conform general encryption options) ☐ Mail
Extra information	Voor toegang beheerruimte

Contact name	Security Operations Centre (SOC)
Phone	+31 15 2847 911 (normal operation hours) +31 15 2847 3 (out of office hours)
E-mail	soc@fox-it.com

Contacts for incidents

Company name	ISC
Contact name	Customer Service Desk
Mobile	
Phone	0343 4)
E-mail	
Copy of reports	☐ E-Mail (conform general encryption options) ☐ Mail
Extra information	

Company name	ISC
Contact name	
Mobile	+31 6)
Phone	0343)
E-mail	@isc.politie.nl
Copy of reports	☐ E-Mail (conform general encryption options) ☐ Mail
Extra information	

Company name	
Contact name	
Mobile	
Phone	
E-mail	
Copy of reports	☐ E-Mail (conform general encryption options) ☐ Mail
Extra information	

Contact methods for incidents

	X	X
	X	X

Preference at alarm

	X	X