

Algemene inkoopvoorwaarden

a. algemeen

1 Diversen

- 1.1 Deze algemene inkoopvoorwaarden (AIV) zijn van toepassing op alle door Leverancier aan Achmea te leveren diensten (B), goederen (C), software (D) en clouddiensten (E) (gezamenlijk: de **Prestatie**). Toepasselijkheid van door Leverancier gehanteerde algemene voorwaarden is uitgesloten.
- 1.2 De AIV vormen samen met de Opdracht en de daarin genoemde bijlagen de **Overeenkomst** tussen partijen.
- 1.3 Met **Achmea Groep** wordt bedoeld Achmea B.V. en de met haar verbonden rechtspersonen als bedoeld in artikel 2:24b BW.
- 1.4 Leverancier staat er voor in dat haar verplichtingen ook worden nagekomen door haar werknemers en de door haar ingeschakelde derden.
- 1.5 Een Overeenkomst, alsook wijzigingen en aanvullingen daarop, kan alleen worden bewezen met een document dat door beide partijen is ondertekend. De AIV zijn ook van toepassing op gewijzigde, aanvullende en latere opdrachten.
- 1.6 Er is slechts sprake van afstand van recht als dit uit een uitdrukkelijke, schriftelijke en bevoegd afgegeven verklaring blijkt. Betaling impliceert geen afstand van recht.
- 1.7 Zonder toestemming van Achmea zal Leverancier de handelsnamen en merken van de Achmea Groep niet gebruiken en Achmea niet als klant vermelden.
- 1.8 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag en bijhorende regelingen zijn niet van toepassing.
- 1.9 De rechtbank Midden-Nederland is exclusief bevoegd, tenzij partijen een andere vorm van geschilbeslechting overeenkomen.

2 Vereisten Prestatie

- 2.1 Leverancier leeft de volgende vereisten na:
 - a. in de branche van Leverancier gebruikelijke eisen en normen;
 - b. de geldende wet- en regelgeving, inclusief die waar Achmea voor de Prestatie aan moet voldoen;
 - c. de door Achmea verstrekte reglementen en aanwijzingen;
 - d. de Duurzaamheidsverklaring, Algemene gedragscode Achmea en de Inkoopgedragscode Achmea Procurement, als opgenomen op de website van Achmea (www.achmea.nl/duurzaam-ondernemen) en
 - e. het op geen enkele wijze beschadigen van de reputatie of integriteit van de Achmea Groep
- 2.2 Leverancier zal de Prestatie zo leveren dat Achmea blijvend in staat wordt gesteld aan de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving te voldoen, als dat in redelijkheid in verband met de Prestatie kan worden vereist.
- 2.3 Partijen houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Prestatie. Als Leverancier reden heeft om aan te nemen dat zij de Prestatie niet zoals overeengekomen kan uitvoeren, bijvoorbeeld doordat Achmea haar verplichtingen niet vlot of goed genoeg nakomt, zal zij Achmea daar meteen over informeren. Als Leverancier dat niet doet, kan zij op die omstandigheid later geen beroep meer doen.
- 2.4 Achmea mag erop vertrouwen dat Leverancier zich voldoende op de hoogte heeft gesteld van de doelstellingen met betrekking tot de opdracht, de organisatie, de processen en gegevensstromen van de Achmea Groep, de voor de opdracht relevante informatie en van de haalbaarheid van de Prestatie binnen de door Achmea aangegeven kaders. Achmea verstrekt Leverancier op verzoek aanvullende relevante informatie. Bij onduidelijkheid doet Leverancier tijdig navraag bij Achmea.
- 2.5 Leverancier mag de Prestatie niet opschorten, tenzij een rechter de beoogde opschorting toestaat.
- 2.6 Indien Leverancier niet op het afgesproken tijdstip of binnen de afgesproken termijn(en) presteert, is zij in verzuim. Alle afgesproken tijdstippen en termijnen zijn voor Leverancier dus fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3 Beveiliging

- 3.1 Leverancier zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen die de beveiliging van de Prestatie waarborgen.
- 3.2 Leverancier zal Achmea onmiddellijk en uiterlijk binnen 24 uur informeren over onderbreking van de dienstverlening, beveiligingsincidenten en andere incidenten met mogelijk ernstige gevolgen voor (een onderdeel van) de Achmea Groep.
- 3.3 Als Leverancier op grond van de wet een incident moet melden aan een toezichthouder, overleggen Achmea en Leverancier hoe zij hier invulling aan geven.
- 3.4 In het geval voor de levering van de Prestatie gebruik wordt gemaakt van (web)applicaties, (web)services en/of infrastructuur van Leverancier, voert Leverancier regelmatig security-testen (waaronder penetratietesten) uit om inzicht te krijgen in de risico's en kwetsbaarheden in haar IT-beveiliging. Indien bevindingen worden geconstateerd die invloed hebben op de veiligheid van de geleverde Prestatie, licht Leverancier direct Achmea in. Aanvullend heeft Achmea het recht om (periodiek) een of meerdere security-testen uit te (laten) voeren. Achmea is niet aansprakelijk voor schade die eventueel daardoor ontstaat.

4 Vergoedingen

- 4.1 De overeengekomen vergoedingen omvatten alle kosten voor de Prestatie, inclusief reis- en verblijfkosten, maar exclusief btw. Een partij kan de overeengekomen vergoedingen niet eenzijdig aanpassen.
- 4.2 Werkzaamheden die niet in de Overeenkomst zijn vastgelegd (meerwerk) worden alleen vergoed als Achmea de aanbieding voor het meerwerk, waarin minstens de aard, omvang en kosten van het meerwerk staan heeft ondertekend.
- 4.3 Leverancier stuurt de factuur nadat de Prestatie is geleverd in pdf-format naar facturen@achmea.nl. De factuur bevat een verwijzing naar de opdracht met referentienummer, PO-nummer/WBS-element, kostenplaats en geadresseerde binnen Achmea (bedrijfsonderdeel en contactpersoon).
- 4.4 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 45 dagen na ontvangst daarvan. Als Achmea een deel van een factuur betwist, zal Leverancier 2 afzonderlijke facturen sturen, waarvan er 1 betrekking heeft op het onbetwiste en de andere op het betwiste bedrag van de factuur. Over de onbetwiste bedragen die (ten onrechte) niet binnen 45 dagen na ontvangst van de factuur zijn betaald, mag Leverancier een rente van 4% per jaar berekenen, vanaf het moment dat Leverancier heeft herinnerd aan het onbetaald laten van de factuur.
- 4.5 Leverancier betaalt alle belastingen en premies in overeenstemming met de geldende fiscale en arbeidsrechtelijke wetgeving aan de betreffende instanties. Als Leverancier onderaannemers inschakelt, dan zorgt Leverancier ervoor dat zij hetzelfde doen. Leverancier vrijwaart Achmea van alle aanspraken als gevolg van het niet betalen van de verschuldigde belastingen of premies door Leverancier of een onderaannemer. Op verzoek van Achmea verstrekt Leverancier direct een verklaring (naar keuze van een registeraccountant of de Belastingdienst) dat Leverancier aan de verplichting genoemd in dit artikel heeft voldaan.
- 4.6 Als Achmea een redelijk vermoeden heeft dat Leverancier niet voldoet aan artikel 4.5, heeft Achmea het recht 50% van de verschuldigde vergoedingen op haar betalingen aan Leverancier in te houden als reservering. Deze reservering kan Achmea onder zich houden tot Achmea de in artikel 4.5 genoemde verklaring heeft ontvangen of Achmea kan dit rechtstreeks afdragen aan de betrokken instantie.
- 4.7 Indien de opdracht wordt beëindigd (ongeacht de grond waarop) zal Leverancier vooruit betaalde bedragen direct, naar rato, terugbetalen.

5 Intellectuele eigendomsrechten

- 5.1 Intellectuele eigendomsrechten (IE-rechten) die op de datum van de Overeenkomst al bestaan worden niet aan de andere partij overgedragen.
- 5.2 Achmea verkrijgt de IE-rechten die ontstaan in het kader van de Prestatie. Deze rechten worden voor zover nodig hierbij overgedragen aan Achmea. Als er nadere overdrachtshandelingen vereist zijn, zal Leverancier hieraan meewerken. Als het beoogd gebruik van de Prestatie inbreuk maakt op bestaande IE-rechten, verleent Leverancier hierbij (zonder dat hier een extra vergoeding voor verschuldigd is) ten aanzien van die rechten aan Achmea een niet-exclusieve, wereldwijde, onherroepelijke, onbeperkte, overdraagbare, eeuwigdurende (sub)licentie. Voor zover mogelijk doet Leverancier hierbij ook namens de aan haar zijde betrokken personen afstand van persoonlijkheidsrechten.
- 5.3 Leverancier garandeert dat de Prestatie en het gebruik hiervan geen inbreuk maken op IE-rechten van een derde. Leverancier vrijwaart de Achmea Groep tegen alle aanspraken van derden betreffende een gestelde inbreuk op IE-rechten. Partijen informeren elkaar over een vordering vanwege inbreuk. Achmea zal op verzoek het verweer tegen de vordering aan Leverancier overdragen. In dat geval zal Leverancier geen inbreuk of aansprakelijkheid erkennen noch verplichtingen namens Achmea aangaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Achmea.

6 Geheimhouding

- 6.1 Partijen zullen vertrouwelijke informatie uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst. Een partij mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de andere partij geen vertrouwelijke informatie met een derde delen. Partijen zullen alle redelijke maatregelen nemen om geheimhouding daarvan te waarborgen.
- 6.2 Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan:
- het bestaan en de inhoud van de Overeenkomst;
 - persoonsgegevens;
 - informatie die door een partij als vertrouwelijk wordt aangemerkt; en
 - alle overige informatie waarvan een redelijk denkend persoon weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze informatie vertrouwelijk is.
- 6.3 De ontvangende partij zal op verzoek van de verstreckende partij alle verkregen vertrouwelijke informatie teruggeven of vernietigen, tenzij een wettelijke bepaling zich hiertegen verzet.
- 6.4 Als Leverancier in strijd handelt met dit artikel 6 is zij direct per overtreding een boete van € 50.000,- aan Achmea verschuldigd.

7 Privacy

- 7.1 Partijen staan er voor in dat zij bij het uitvoeren van de Overeenkomst in overeenstemming met alle geldende wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens handelen. Op verzoek van Achmea maakt Leverancier aan Achmea inzichtelijk hoe zij hieraan invulling geeft. Iedere partij vrijwaart de andere partij voor de schade die de eerste veroorzaakt door het niet nakomen van deze wet- of regelgeving.
- 7.2 Leverancier geeft geen persoonsgegevens door naar en maakt geen persoonsgegevens toegankelijk vanuit een locatie buiten de Europese Economische Ruimte.

8 Audit

- 8.1 Achmea heeft het recht om een onafhankelijke externe auditor of haar interne afdeling een onderzoek te laten doen naar de naleving van de Overeenkomst. Een audit wordt vooraf aangekondigd als dat redelijkerwijs mogelijk is. Leverancier zal meewerken aan een audit en zal haar accountant laten meewerken.
- 8.2 Leverancier zal meewerken aan rechtmatige onderzoeken door of namens de voor de Achmea Groep relevante toezichthouders. Leverancier verstrekt Achmea, als de wet dit toestaat, een kopie van de gegevens die zij de toezichthouder heeft gegeven.

9 Onderaanneming

- 9.1 Voor het inschakelen van onderaannemers bij de uitvoering van de Overeenkomst is schriftelijke toestemming nodig van Achmea. Achmea zal deze niet op onredelijke gronden weigeren. Leverancier zal Achmea informeren over wijzigingen in de manier waarop zij gebruik maakt van onderaannemers.
- 9.2 Leverancier blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van haar verplichtingen door een onderaannemer. Leverancier zorgt ervoor dat elke onderaannemer zich houdt aan de relevante verplichtingen van Leverancier jegens Achmea die voortvloeien uit de Overeenkomst.

10 Gebruiksrecht

- 10.1 Achmea mag de Prestatie ook gebruiken voor andere onderdelen van de Achmea Groep en deze toegang tot en gebruik van de Prestatie geven. Achmea mag de Prestatie ook laten gebruiken door haar andere dienstverleners als dit nodig is om hun diensten voor Achmea te verrichten. Alle rechten en verweermiddelen (waaronder vrijwaringen) die voortvloeien uit de Overeenkomst gelden ook voor de hier bedoelde onderdelen van de Achmea Groep en dienstverleners.
- 10.2 Als een onderdeel van de Achmea Groep wordt overgedragen aan een derde mag Achmea dit onderdeel toegang tot en gebruik van de Prestatie blijven geven. Op verzoek van Achmea zal Leverancier de Prestatie aan dit onderdeel blijven leveren alsof het een onderdeel is van de Achmea Groep gedurende maximaal 12 maanden vanaf de datum waarop de overdracht is voltooid.

11 Aansprakelijkheid

- 11.1 De aansprakelijkheid van een partij is beperkt tot € 2.000.000,- per contractjaar. Deze beperking geldt niet bij schending van een vrijwaringsverplichting, de artikelen over geheimhouding, bij opzet of grove schuld en bij dood of letsel.
- 11.2 Als Leverancier een boete moet betalen aan Achmea, doet dat geen afbreuk aan de andere rechten van Achmea, waaronder haar recht op nakoming en beëindiging. Als Leverancier een boete moet betalen, heeft Achmea recht op schadevergoeding voor zover de schade hoger is dan de boete.

- 11.3 Leverancier houdt een toereikende verzekering met uitgebreide dekking aan bij een gerenommeerde verzekeringsmaatschappij voor dekking van schade waarvoor Leverancier aansprakelijk is volgens deze Overeenkomst, waaronder lichamelijk letsel, schade aan zaken en beroepsaansprakelijkheid. Op verzoek van Achmea overhandigt Leverancier Achmea een kopie van de polis.
- 11.4 De artikelen 6:89, 7:23 en 7:761 BW zijn niet van toepassing.

12 Overdracht

- 12.1 De rechten op grond van deze Overeenkomst zijn niet overdraagbaar en kunnen niet worden bezwaard zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Achmea. Ingeval van een fusie, overname, acquisitie of juridische of feitelijke splitsing die van invloed is op Leverancier, zal Leverancier Achmea zo spoedig mogelijk informeren, en zullen partijen te goeder trouw onderhandelen over alle noodzakelijke wijzigingen in de Overeenkomst. Als partijen geen overeenstemming over de wijzigingen bereiken binnen 2 maanden na aanvang van de onderhandelingen of er is aan de zijde van Leverancier een partij betrokken geraakt die voor Achmea in redelijkheid niet acceptabel is, mag Achmea de Overeenkomst per direct opzeggen, zonder dat Leverancier recht heeft op schadevergoeding.
- 12.2 Achmea mag haar rechten en verplichtingen (of een deel daarvan) uit de Overeenkomst overdragen: (i) aan een onderdeel van de Achmea Groep, (ii) aan een derde die een bedrijfsactiviteit overneemt waarvoor de Prestatie wordt geleverd, en (iii) in het kader van een uitbesteding. Achmea zal Leverancier zo spoedig mogelijk informeren over een dergelijke overdracht.

13 Opzegging

- 13.1 Achmea mag de Overeenkomst (gedeeltelijk) schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 30 dagen, zonder dat Leverancier recht heeft op schadevergoeding.
- 13.2 Elke partij mag de Overeenkomst met onmiddellijke ingang (gedeeltelijk) schriftelijk opzeggen, zonder dat een partij recht heeft op schadevergoeding, als:
- de andere partij failliet is verklaard of er surseance is verleend;
 - de andere partij haar verplichtingen uit de Overeenkomst 30 dagen niet nakomt vanwege overmacht;
- 13.3 Achmea mag de Overeenkomst daarnaast ook met onmiddellijke ingang (gedeeltelijk) schriftelijk opzeggen als een toezichthouder bezwaren uit tegen de voortzetting of uitvoering van de Overeenkomst en het partijen niet lukt deze bezwaren binnen een maand te veranderen zodat de bezwaren worden ingetrokken.

14 Overgang / exit na beëindiging

- 14.1 Ongeacht de reden van beëindiging van de Overeenkomst zal Leverancier meewerken aan een soepele overgang van de Prestatie naar Achmea of een andere door haar aangewezen partij. Partijen zullen redelijke exit-afspraken overeenkomen die voorzien in volledige continuïteit van de Prestatie en voorkomen dat er enige impact is voor klanten van Achmea. Leverancier is verplicht de Prestatie te blijven leveren tot de overgang is voltooid. De Overeenkomst blijft in die periode van toepassing op de Prestatie.

15 Overblijvende afspraken

- 15.1 Artikelen waarvan het de bedoeling is dat zij na het einde van de Overeenkomst blijven gelden blijven van kracht. Dit zijn in ieder geval de artikelen over vrijwaringen, privacy, IE-rechten, geheimhouding, aansprakelijkheid, toepasselijk recht, bevoegde rechter en escrow.

b. diensten

Als er diensten worden verleend, gelden zowel deel A als deel B.

16 Screening

- 16.1 Leverancier onderzoekt het arbeidsverleden en de referenties van door haar ingezette personen, voordat zij deze personen inzet voor de dienstverlening op een Achmea-locatie of voordat deze personen toegang krijgen tot de systemen of netwerken van Achmea. Een dergelijke screening voldoet tenminste aan de door Achmea gestelde vereisten en is positief afgerond. Achmea wordt daarover geïnformeerd. Een deel van de screening voert Achmea uit.

- 16.2 Leverancier informeert door haar ingezette personen over deze screening. Ook zorgt zij ervoor dat deze personen het gerechtvaardigd belang daarvan erkennen en meewerken aan deze screening en aan het verstrekken van de relevante gegevens aan Achmea.
- 16.3 Leverancier geeft Achmea minimaal een keer per jaar, in april, een rapport van feitelijke bevindingen van een registeraccountant, of een andere door Achmea geaccepteerde verklaring, waaruit blijkt dat Leverancier aan haar deel van de verplichting uit dit artikel heeft voldaan.

17 Locatievoorschriften

- 17.1 Als Leverancier de Prestatie op een Achmea-locatie zal uitvoeren, geldt dat Leverancier er op toe ziet dat de persoon, die namens haar op de Achmea-locatie komt:
- de huis- en gedragsregels van Achmea zal naleven. Deze worden verstrekt aan de contactpersoon van Leverancier;
 - zijn komst en vertrek op de Achmea locatie zal melden bij de daarvoor aangewezen persoon van Achmea;
 - beschikt over een geldig identiteitsbewijs en een document waaruit blijkt dat hij werkzaamheden bij Achmea verricht.
- 17.2 Achmea heeft het recht de toegang tot een Achmea locatie te weigeren.

18 Niet-werkdagen

- 18.1 Achmea is geen vergoeding verschuldigd over de dagen waarop niet daadwerkelijk voor Achmea wordt gewerkt.

19 Vervanging ingezette personen

- 19.1 Bij vervanging zal Leverancier ervoor zorgen dat de nieuwe in te zetten persoon minimaal beschikt over dezelfde vaardigheden, ervaring, kennis en diploma's en referenties als van de vervangen persoon werd verwacht. Leverancier voorkomt dat het vervangen leidt tot vertraging of kosten voor Achmea.
- 19.2 Op verzoek van Achmea zal Leverancier een ingezette persoon vervangen als dat naar het redelijke oordeel van Achmea nodig is.

20 Inzet werknemers en/of derden

- 20.1 Als Achmea toestemming geeft om derden in te zetten, zal:
- Leverancier zich maximaal inspannen om werknemers in te zetten die met haar een arbeidsovereenkomst hebben;
 - Leverancier zich houden aan de van toepassing zijnde cao en aan de overige geldende arbeidsvoorwaarden;
 - de derde zelf geen tussenschakel zijn, Leverancier garandeert daarom dat de derde (i) een werkgever is die werknemers die met haar een arbeidsovereenkomst hebben, rechtstreeks aan Leverancier ter beschikking stelt (uitlener), of (ii) een zelfstandige waarmee ter zake een door de Belastingdienst goedgekeurde (model)overeenkomst is gesloten;
 - Leverancier alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vastleggen;
 - Leverancier Achmea direct schriftelijk op de hoogte stellen als zij verwacht dat zij het loon van een werknemer die voor Achmea wordt ingezet, niet (op tijd) kan betalen.

c. goederen

Als er goederen worden geleverd, gelden zowel deel A als deel C.

21 Definitie

Goederen: zaken zoals bedoeld in de wet.

22 Levering en eigendom

- 22.1 Achmea wordt eigenaar van de Goederen zodra deze op de afgesproken plaats zijn geleverd en door Achmea zijn geaccepteerd. Leverancier zal de Goederen tot dat moment onder meer adequaat verpakken, opslaan, beveiligen en verzekeren. Tot dat moment blijven de Goederen voor risico van Leverancier.

- 22.2 Achmea mag de Goederen bij de levering inspecteren, maar is hier niet toe verplicht. Leverancier zal afgekeurde Goederen zo spoedig mogelijk ophalen en, naar keuze van Achmea, vervangen of crediteren.
- 22.3 Leverancier is verplicht de Goederen voorafgaand aan de levering te testen en bedrijfsklaar op te stellen, tenzij partijen hier schriftelijk andere afspraken over hebben gemaakt. Leverancier zal verpakkingsmaterialen op verzoek kosteloos ophalen en terugnemen.
- 22.4 Alle Goederen die Achmea in het kader van de Prestatie aan Leverancier in gebruik geeft, blijven eigendom van Achmea of derden en kan zij op ieder moment terugnemen. Leverancier zal deze Goederen apart opslaan en erop vermelden dat deze eigendom zijn van Achmea.

23 Kwaliteit

- 23.1 Als een gebrek optreedt binnen de normale levensduur, worden de Goederen geacht niet aan de Overeenkomst te voldoen. Dit geldt niet als Leverancier aantoont dat het gebrek het gevolg is van normale slijtage of is veroorzaakt door een fout van Achmea.
- 23.2 Leverancier moet in staat zijn de Goederen gedurende de normale levensduur te onderhouden en te herstellen.

d. software

Als er software wordt geleverd of op andere wijze ter beschikking gesteld, gelden zowel deel A, deel B als deel D.

24 Definities

Release: een gewijzigde versie van de Software die fouten uit eerdere versies herstelt en patches en bugfixes toevoegt.

Software: de computerprogramma's in object code zoals omschreven in de Overeenkomst, inclusief de bijbehorende documentatie, nieuwe Versies, nieuwe Releases, updates, wijzigingen en correcties

Versie: een gewijzigde versie van de Software die substantiële nieuwe functionaliteit toevoegt of de structuur van de Software substantieel wijzigt.

25 Licentie

- 25.1 Leverancier verleent aan de Achmea Groep een niet-exclusieve, onherroepelijke, wereldwijde, eeuwigdurende en onbeperkte licentie voor het gebruik van de Software. Met eeuwigdurend wordt bedoeld dat de licentie blijft bestaan na afloop of beëindiging van de Overeenkomst. Waar partijen zijn overeengekomen, dat Achmea geen eenmalige licentievergoeding betaalt, maar voor het gebruik van de Software betaalt per tijdperiode, mag Achmea na afloop of beëindiging van de Overeenkomst alleen van de Software blijven gebruiken, als Achmea ook recht heeft op gebruik van de broncode.
- 25.2 De Achmea Groep mag de Software op afzonderlijke systemen gebruiken voor elk van de volgende doeleinden: (i) testen, (ii) ontwikkeling/configuratie, (iii), acceptatie (iv) continuïteit van bedrijfsprocessen, (v) backup en (vi) herstel bij calamiteiten.
- 25.3 De Achmea Groep mag de objectcode van de Software zonder enige beperking gebruiken, tenzij die beperking uitdrukkelijk in de Overeenkomst is opgenomen.
- 25.4 De Achmea Groep mag de Software alleen namaken, demonteren of de-compileren als dit noodzakelijk is voor de interoperabiliteit met andere onafhankelijk ontwikkelde software of als blijkt dat Leverancier niet het benodigde onderhoud, verbetering of ondersteuning zal leveren.
- 25.5 Als Achmea een kopie krijgt van de objectcode van de Software, mag de Achmea Groep daarvan een onbeperkt aantal kopieën maken om de Software binnen de Achmea Groep te verspreiden. Aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten die op de originele exemplaren zijn opgenomen, worden hierbij niet verwijderd.

26 Documentatie

- 26.1 Leverancier geeft Achmea juiste, volledige en voor de eindgebruiker begrijpelijke, in de Nederlandse taal geschreven documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden.
- 26.2 Leverancier zorgt er voor dat de documentatie actueel blijft. Leverancier past zo snel mogelijk op haar kosten de documentatie aan als die onvolledig, onduidelijk, verouderd of onjuist is en ook indien de Prestatie of apparatuur wijzigt. Leverancier verstrekt deze aangepaste documentatie aan Achmea.

27 Installatie

- 27.1 Leverancier zorgt voor de installatie van de Software, tenzij Achmea aangeeft dit zelf te doen. Installatie omvat ook migratie en zo nodig conversie van bestaande gegevensbestanden.
- 27.2 Als Leverancier wist of had moeten begrijpen dat voor de Installatie aanpassingen aan apparatuur of aan andere programmatuur noodzakelijk zijn, zal Leverancier die als onderdeel van de overeengekomen opdracht verzorgen.

28 Kwaliteit Software

- 28.1 Leverancier staat er voor in dat de Software:
- functioneert en zal blijven functioneren conform de specificaties en vereisten in de Overeenkomst (waaronder de documentatie) en de in dat kader redelijke verwachtingen van Achmea; en
 - vrij is van materiële ontwerp- en programmeringsfouten en geen diseases, virussen, mogelijkheid om de Software op afstand onklaar te maken of andere vreemde elementen bevat.
- 28.2 Deze garantie gaat in vanaf acceptatie door Achmea en geldt voor de duur van één jaar.
- 28.3 Leverancier zal de Software voorafgaand aan de levering op bovengenoemde punten testen en alleen uitleveren als die ter zake voldoet. Als Leverancier ook verantwoordelijk is voor installatie en testen in de omgeving van Achmea, zal Achmea een testomgeving ter beschikking stellen.

29 Acceptatie

- 29.1 Achmea mag een acceptatietest op de Software uitvoeren om na te gaan of de Software voldoet aan de Overeenkomst en in gebruik kan worden genomen in de productie-omgeving.
- 29.2 Acceptatie van de Software vindt plaats door schriftelijke bevestiging van Achmea of door in gebruik name langer dan een maand in een productie-omgeving van Achmea zonder dat zich een storing of defect heeft voorgedaan. Bij oplevering in delen of als een systeem bestaat uit verschillende componenten mag Achmea naast de tussentijdse acceptatie van de individuele delen of componenten, een acceptatietest op het gehele systeem uitvoeren zodra dit beschikbaar is. Acceptatie doet niet af aan de in artikel 28 opgenomen garantie.
- 29.3 Als Achmea de Software niet accepteert, zal Leverancier, naar keuze van Achmea: (i) de gebreken kosteloos herstellen binnen een redelijke termijn, of (ii) de door Achmea voor de Software betaalde vergoedingen terug betalen. Andere rechten en rechtsmiddelen die Achmea heeft op grond van de Overeenkomst blijven gelden. Als Achmea de herstelde versie van de Software heeft ontvangen, mag Achmea de acceptatietest opnieuw uitvoeren.

30 Onderhoud en ondersteuning

- 30.1 Dit artikel is van toepassing als onderhoud is overeengekomen.
- 30.2 Leverancier zorgt voor een consistent versiebeleid en deelt dat met Achmea. Nieuwe Versies en Releases worden tijdig ter beschikking gesteld en bevatten minimaal dezelfde functionaliteit als voorgaande versies en releases. Achmea is niet verplicht een nieuwe Versie of Release in gebruik te nemen.
- 30.3 Leverancier zorgt ervoor dat de Software compatibel is en blijft met de releases (waaronder ook security-fixes) van het besturingssysteem waarop de Software is geïnstalleerd en die door de leverancier van het platform worden beschreven als upward compatible. Leverancier zorgt er ook voor dat de Software compatibel is met het besturingssysteem van een nieuw platform dat het oorspronkelijke platform vervangt. Een nieuwe Versie of Release mag de functionaliteit van de Software of het platform en het juist en betrouwbaar functioneren daarvan niet negatief beïnvloeden.
- 30.4 Onderhoud en ondersteuning mag de beschikbaarheid van de Software niet verminderen. Als het redelijkerwijs niet te voorkomen is dat Achmea de Software wegens onderhoud en ondersteuning tijdelijk niet kan gebruiken, vraagt Leverancier vooraf toestemming aan Achmea en worden de gevolgen daarvan op de bedrijfsactiviteiten van Achmea zoveel mogelijk beperkt.
- 30.5 Voor zover de Software is bedoeld om het voldoen aan wet- en regelgeving te ondersteunen, zal de Software bij veranderingen daarin tijdig door Leverancier worden gewijzigd of aangevuld, zodat die dat blijft doen.

31 Escrow

- 31.1 Leverancier zal op verzoek van Achmea de broncode van de Software bij een onafhankelijke bewaarder deponeren op in de branche gebruikelijke voorwaarden.
- 31.2 Deze bewaarder geeft de broncode direct, zonder aanvullende voorwaarden en kosteloos aan Achmea af als Leverancier:
- surséance aanvraagt of faillieert,
 - haar activiteiten staakt zonder haar verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde;
 - zodanig tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst dat het voorziene gebruik van de Software door Achmea hierdoor gevaar loopt.

- 31.3 Leverancier zorgt ervoor dat de gedeponeerde versie van de Software identiek is en blijft aan de door Achmea gebruikte versie van de Software. De afgifte ziet ook op de informatie die nodig is om een redelijk ervaren en gekwalificeerde softwareontwikkelaar volledig inzicht in de structuur van de software te geven. Leverancier informeert Achmea over elke deponering.
- 31.4 Na afgifte mag Achmea de Software onbeperkt gebruiken, verbeteren, onderhouden en afgeleide producten daarvan ontwikkelen (ten behoeve van de Achmea Groep). Achmea mag deze activiteiten ook door haar dienstverleners laten verrichten.

e. clouddiensten

Als er clouddiensten worden verleend, gelden de delen A, B, D en E.

32 Definities

Clouddiensten: cloud- of hostingdiensten, dat wil zeggen diensten waarbij data van de Achmea Groep wordt opgeslagen of verwerkt op apparatuur van of onder verantwoordelijkheid van Leverancier.

33 Data en gebruiksrecht

- 33.1 Alle gegevens die Leverancier als onderdeel van de Clouddiensten verwerkt (**Achmea-data**), zijn en blijven eigendom van Achmea. Achmea-data is vertrouwelijke informatie. Leverancier krijgt voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, wereldwijd gebruiksrecht voor de Achmea-data en de eventueel door Achmea aan Leverancier verstrekte Software (**Achmea Software**) voor zover dit noodzakelijk is om deze Overeenkomst uit te voeren.
- 33.2 Leverancier verleent de Achmea Groep een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en wereldwijd recht voor de toegang tot en het gebruik van de Clouddiensten vanuit elke locatie tijdens de looptijd van de Overeenkomst en de eventuele exit periode daarna. Leverancier zal Achmea de daarvoor vereiste toegangssleutels en -certificaten geven.
- 33.3 Indien Leverancier de Achmea Groep als onderdeel van de Clouddiensten toegang verleent tot content of software van derden garandeert Leverancier dat zij beschikt over de daartoe vereiste toestemming van die derden. De vrijwaring in artikel 5 is ook van toepassing op vorderingen wegens inbreuk veroorzaakt door dergelijke content of software van derden.
- 33.4 Leverancier verleent de Achmea Groep een onherroepelijke, niet exclusieve, eeuwigdurende licentie, voor zover deze betrekking heeft op de Software die door Leverancier in escrow is gegeven, te gebruiken vanaf het moment dat de Software uit escrow wordt vrijgegeven.
- 33.5 Leverancier zal Achmea onmiddellijk informeren over elk verzoek van overheidsfunctionarissen, toezichthouders of een derde om inzage of afgifte van data waarvan Achmea-data onderdeel uitmaakt. Leverancier is verplicht een dergelijk verzoek te weigeren voor zover het op Achmea-data ziet en daartegen in overleg met Achmea verweer te voeren.

34 Beveiliging Clouddiensten

- 34.1 Leverancier zorgt ervoor dat elke fysieke en elke virtuele servicelocatie een beveiligde omgeving is die alleen toegankelijk is voor bevoegd personeel. Indien verbinding wordt gemaakt tussen een servicelocatie en: (i) een systeem of netwerk van de Achmea Groep of (ii) het internet, zal Leverancier ervoor zorgen dat een dergelijke verbinding veilig is en dat onbevoegde derden geen toegang hebben tot de servicelocatie, een systeem of netwerk van Achmea of tot Achmea-data.
- 34.2 Leverancier zal voortdurend passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de Achmea-data te beveiligen en te beschermen tegen onbevoegde of onrechtmatige verwerking en onbedoeld(e) verlies, vernietiging of beschadiging. Daarnaast zal Leverancier alle Achmea-data gescheiden houden van gegevens van andere klanten. Ook zorgt Leverancier voor een scheiding tussen de Software en de dataserver.
- 34.3 Leverancier zorgt ervoor dat van alle Achmea-data met passende frequentie een back-up wordt gemaakt en wordt opgeslagen in een beveiligde omgeving. Op eerste verzoek van Achmea en bij het aflopen of beëindigen van de Overeenkomst zal Leverancier Achmea een kopie van een dergelijke back-up verstrekken in een door partijen overeengekomen format, zodat Achmea deze Achmea-data in haar eigen systemen kan uitlezen en verwerken.

- 34.4 Leverancier stelt Achmea in staat om vanaf de webserver of vergelijkbaar mechanisme van Leverancier de Achmea-data op te slaan in een door Achmea te bepalen format om zo de eigen back-ups te maken. Dit ontslaat Leverancier niet van haar verplichting om steeds toereikende back-ups te maken van de Achmea-data.
- 34.5 Voor aanvang van de Prestatie is bekend en heeft Achmea ingestemd met de locatie (van de dataserver) waar Leverancier de Achmea-data zal opslaan. Deze locatie mag niet worden gewijzigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Achmea.

35 Continuïteit van de dienstverlening

- 35.1 Leverancier zal continuïteit beschermende maatregelen nemen tegen redelijkerwijs voorzienbare incidenten die de dienstverlening en toegang tot de Clouddiensten kunnen bedreigen. Leverancier zal deze continuïteit beschermende maatregelen documenteren en op verzoek van Achmea hierin inzage verschaffen.
- 35.2 Elk incident waarvoor Leverancier zich heeft verplicht tot het treffen van continuïteit beschermende maatregelen is volledig toerekenbaar aan Leverancier. Leverancier kan zich in geval van een dergelijk incident niet beroepen op overmacht.
- 35.3 Leverancier zal de Clouddiensten niet zodanig wijzigen, dat daardoor een vermindering van functionaliteit ontstaat of strijdigheid met artikel 2.1.

36 Beschikbaarheid

- 36.1 Leverancier zal Achmea altijd in staat stellen, tot in ieder geval 90 dagen na de afloop of beëindiging van de Overeenkomst (en op verzoek Achmea langer indien nodig), Achmea-data en de Achmea Software op te halen uit de Clouddiensten. De afgesproken service levels zijn hierop van toepassing.
- 36.2 Bij afloop of beëindiging van de Overeenkomst zal Leverancier Achmea alle ondersteuning geven die nodig is om de Achmea-data te converteren en op te halen in een door partijen overeengekomen format, zodat Achmea deze Achmea-data in haar eigen systemen of die van een alternatieve leverancier kan migreren en verwerken.
- 36.3 Leverancier zal alle Achmea-data en Achmea Software die zij nog in bezit heeft vernietigen conform de meest recente gecertificeerde vernietigingsnormen, nadat (i) Achmea de Achmea-data en Achmea Software succesvol heeft geconverteerd en opgehaald uit de systemen die Leverancier gebruikt voor het leveren van de Clouddiensten en (ii) de Achmea-data en Achmea Software gedurende een periode van een maand zonder storings- of defecten zijn gemigreerd en verwerkt in haar eigen systemen of die van een alternatieve leverancier. Deze verplichting geldt ook voor de back-ups.