



Algemene Inkoopvoorwaarden van PostNL N.V. 2020



Inhoud

	A. Algemene bepalingen	3
1	Definities	3
2	Toepasselijkheid Voorwaarden	3
3	Offerte en totstandkoming Overeenkomst	4
4	Elektronische bestellingen	4
5	Prijswijziging	5
6	Overdracht van rechten of verplichtingen	5
7	Milieu en schadelijke stoffen	6
8	Sociale en ethische verantwoordelijkheid	6
9	Keuring	7
10	Prijzen, facturering en betaling	8
11	Garantie	9
12	Aansprakelijkheid, vrijwaring en verzekering	9
13	Overmacht	10
14	Opzegging en ontbinding	10
15	Intellectuele eigendomsrechten	11
16	Geheimhouding / Verbod op handel met voorkennis	12
17	Verwerking persoonsgegevens	13
18	Business Principles	14
19	Afwijking van deze Voorwaarden	14
20	Marktconformiteit	15
21	Bevoegde rechter en toepasselijk recht	15
	B. Specifieke bepalingen m.b.t. de levering van zaken	16
22	Aflevering van zaken	16
23	Overgang van eigendom en risico van zaken	17
	C. Specifieke bepalingen m.b.t. te verrichten werkzaamheden/diensten	18
24	Definities	18
25	Uitvoering van werkzaamheden/diensten	18
26	Uitbesteding aan derde(n)	19
27	Beschikbaarheid en kwalificatie Deskundige en Vervanger	19
28	Gewerkte uren Deskundige(n) en Vervanger(s)	20
29	Tarieven en vergoedingen	20
30	Belastingen en sociale premies	21
31	Bedrijfsveiligheid	22
32	Betrouwbaarheid Deskundige en Vervanger	22
33	Overige bedingen met betrekking tot Deskundigen en Vervangers	23
34	Wet Arbeid Vreemdelingen	24
35	Loon- en informatieverplichtingen en kettingbeding	25
	D. Specifieke bepalingen m.b.t. te verrichten IT-diensten/werkzaamheden	26
36	Definities	26
37	(Online) Dienst	28
38	Programmatuur	29
39	Apparatuur	29
40	Implementatie	30
41	Onderhoud	31
42	Service Levels	31
43	Documentatie	33
44	Acceptatie	33
45	Garanties	34
46	Informatiebeveiliging, continuïteit, back-up	34
47	Audit	35
48	Escrow	35
49	Exit	36
50	Compliance	37

A. Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

In deze Voorwaarden wordt verstaan onder:

PostNL

De Nederlandse vennootschappen die aan de naamloze vennootschap PostNL N.V., statutair gevestigd te 's-Gravenhage, zijn gelieerd overeenkomstig het bepaalde in artikel 2:24a van het Burgerlijk Wetboek.

Overeenkomst

Iedere overeenkomst met betrekking tot inkoop van zaken door of namens PostNL en/of tot het (doen) verrichten van diensten hoe dan ook genaamd ten behoeve van PostNL.

Offerte

Een op verzoek van PostNL opgesteld document bevattende een gespecificeerde aanbieding betreffende een beoogde Overeenkomst.

Leverancier

De natuurlijke persoon, (personen)vennootschap of rechtspersoon die de wederpartij van PostNL is met betrekking tot een Overeenkomst of Offerte.

Partij(en)

PostNL enerzijds en/of Leverancier anderzijds.

Voorwaarden

De onderhavige Algemene Inkoopvoorwaarden van PostNL N.V. 2020.

Artikel 2 Toepasselijkheid Voorwaarden

- 2.1. Tenzij Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen, zijn deze Voorwaarden van toepassing op alle Overeenkomsten, Offertes en aanbiedingen met betrekking tot inkoop van zaken door PostNL, alsmede met betrekking tot het (doen) verrichten van diensten hoe dan ook genaamd ten behoeve van PostNL. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen zijn de algemene voorwaarden van Leverancier niet van toepassing, zelfs indien deze zijn vermeld op de Offerte van Leverancier. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden waarop de Leverancier zich beroept wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen door PostNL.
- 2.2. Indien enige of meerdere bepalingen van deze Voorwaarden nietig of onverbindend worden verklaard, danwel worden vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Voorwaarden geldig blijven. In een dergelijk geval zullen Partijen zich inspannen om de nietige, vernietigde of onverbindende bepaling te vervangen door een geldige bepaling die de oorspronkelijke bedoeling van partijen zoveel mogelijk tot uitdrukking brengt.

Artikel 3

Offerte en totstandkoming Overeenkomst

- 3.1. De Offerte dient ten minste te omvatten: naam en vestigingsplaats c.q. woonplaats van Leverancier, omschrijving en volledige prijs van de te verkopen zaken en/of de te verrichten diensten, periode gedurende welke de Offerte onveranderlijk geldt en de plaats, het tijdstip en, voor zover het de levering van zaken betreft, de eventuele kosten van aflevering.
- 3.2. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is PostNL in verband met door haar verzochte aanbiedingen of Offertes geen kosten aan Leverancier verschuldigd.
- 3.3. De Overeenkomst tussen PostNL en Leverancier kan slechts op de volgende wijzen tot stand komen:
 - a) door schriftelijke aanvaarding door PostNL van een Offerte;
 - b) indien geen Offerte is uitgebracht: door bestelling of opdracht door PostNL op voorwaarde dat de bestelling of opdracht schriftelijk plaatsvindt en PostNL binnen tien (10) dagen na dagtekening van de bestelling of opdracht een schriftelijke bevestiging van Leverancier ontvangt;
 - c) door mondeling uitgesproken aanvaarding van een Offerte c.q. een mondelinge bestelling of opdracht door PostNL. Door Leverancier kan hierop slechts een beroep worden gedaan na ontvangst door PostNL binnen drie (3) dagen van een schriftelijke bevestiging van Leverancier welke door PostNL niet wordt weersproken.
- 3.4. Tenzij beide Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen, omvat de overeengekomen prijs voor zaken alle kosten verbonden met franco levering aan het door PostNL opgegeven afleveradres, alsmede alle overige heffingen of andere aan derden verschuldigde kosten.
- 3.5. Onder 'schriftelijk' wordt in dit artikel verstaan: een bericht verzonden door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van de betreffende Partij per brief, faxbericht, e-mail of de tussen PostNL en Leverancier overeengekomen datalijn met behulp waarvan elektronische bestellingen kunnen worden geplaatst.

Artikel 4

Elektronische bestellingen

- 4.1. Leverancier zal zijn medewerking verlenen aan het door PostNL langs elektronische weg plaatsen van bestellingen. Indien PostNL tot elektronische bestelling overgaat, zullen PostNL en Leverancier met elkaar in overleg treden over de gevolgen die dit heeft voor de reeds overeengekomen voorwaarden en prijzen van de afgenomen zaken en/of de te verrichten diensten.
- 4.2. Indien PostNL en Leverancier geen overeenstemming kunnen bereiken over de voorwaarden en prijzen die van toepassing zijn bij elektronische bestellingen, heeft PostNL het recht de reeds gesloten Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand te op te zeggen door middel van een schriftelijke mededeling aan Leverancier.

Artikel 5

Prijswijziging

- 5.1. Leverancier kan een overeengekomen prijs slechts eenzijdig wijzigen, indien de mogelijkheid daartoe schriftelijk is overeengekomen. In de Overeenkomst moet in dat geval worden aangegeven welke omstandigheden wijziging met zich meebrengen en in welke mate wijziging van materiaalprijzen, valutakoersen of andere kosten, met uitzondering van winstbelastingen, wordt doorberekend.
- 5.2. Indien een mogelijkheid tot prijswijziging is overeengekomen, zal hier geen beroep op kunnen worden gedaan voor reeds gedane bestellingen.
- 5.3. Een prijswijziging mag niet strijdig zijn met de van overheidswege uitgevaardigde regels en/of prijsbeschikkingen.
- 5.4. Indien PostNL een prijswijziging als bedoeld in dit artikel niet wenst te accepteren, heeft zij het recht de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de prijswijziging van kracht wordt of tegen een latere door PostNL te bepalen datum.

Artikel 6

Overdracht van rechten of verplichtingen

- 6.1. Leverancier mag de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen noch geheel, noch gedeeltelijk overdragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PostNL. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 6.2. Cessie van vorderingen op PostNL is slechts mogelijk met voorafgaande schriftelijke toestemming van PostNL. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 6.3. PostNL is bevoegd de Overeenkomst en/of enige daaruit voortvloeiende rechten en/of enige verplichtingen over te dragen aan een groepsmaatschappij van PostNL N.V. (ex artikel 2:24b BW). Voor zover vereist, verleent Leverancier hiervoor bij voorbaat zijn onherroepelijke toestemming op grond van artikel 6:159 BW.

Artikel 7

Milieu en schadelijke stoffen

- 7.1. Leverancier garandeert dat ten aanzien van de geleverde zaken en/of verrichte diensten geen materialen en producten zijn toegepast of worden gebruikt die ingevolge nationale en internationale wet- en regelgeving worden aangemerkt als schadelijk voor de mens, zaak of milieu.
- 7.2. Leverancier garandeert dat ten aanzien van transport en verpakking van de geleverde zaken de toepasselijke nationale en internationale wet- en regelgeving en/of vigerende brancheafspraken in acht zijn genomen.
- 7.3. Op verzoek van PostNL zal Leverancier, zonder daarvoor kosten in rekening te brengen, de door hem gebruikte verpakkingsmaterialen afvoeren.
- 7.4. Leverancier stelt PostNL, vóór eerste levering van zaken en/of voordat de diensten voor het eerst worden verricht, schriftelijk op de hoogte indien materialen of producten worden toegepast, waarvan bij Leverancier bekend mag worden verondersteld dat deze, eventueel in combinatie met andere producten of materialen, gevaar opleveren voor de mens, zaak of milieu. PostNL is in die gevallen gerechtigd gedane bestellingen kosteloos te annuleren.
- 7.5. Leverancier stelt PostNL, vóór eerste levering van zaken en/of voordat de diensten voor het eerst worden verricht, schriftelijk op de hoogte indien het aan Leverancier kenbaar gemaakte gebruik van de zaken resulteert in afvalstoffen of indien de zaken zelf afvalstoffen vormen, waarop ten aanzien van de verwijdering en/of verwerking wettelijke maatregelen van kracht zijn. PostNL is in die gevallen gerechtigd gedane bestellingen kosteloos te annuleren.
- 7.6. Leverancier zal zich proactief opstellen en waar mogelijk innovatief zijn in het verbeteren van de milieuprestatie verbonden aan de te leveren zaken of de te verrichten diensten. Bij gebruik of levering van zaken heeft, voor zover dit van toepassing is, vermindering en/of reductie van aan energie of transport verbonden emissies naar lucht nadrukkelijk preferentie.
- 7.7. Op eerste verzoek van PostNL zal Leverancier alle relevante informatie omtrent de milieubelasting van de zaken en diensten aan PostNL ter beschikking stellen.
- 7.8. Leverancier staat ervoor in dat de door hem verstrekte informatie steeds volledig en juist is.

Artikel 8

Sociale en ethische verantwoordelijkheid

- 8.1. Leverancier handelt in overeenstemming met de geldende nationale en internationale wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, welzijn en veiligheid van de werknemers.
- 8.2. Leverancier neemt ketenverantwoordelijkheid en ziet er op toe dat producten en diensten, die geheel of gedeeltelijk van derden worden betrokken, niet in strijd met de nationale en internationale wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, welzijn en veiligheid van de werknemers tot stand zijn gekomen.
- 8.3. Leverancier zal zich proactief opstellen en waar mogelijk innovatief zijn in het verbeteren van sociale en ethische aspecten verbonden aan de te leveren goederen of de te verrichten diensten.
- 8.4. Op verzoek van PostNL zal Leverancier, zonder daarvoor kosten in rekening te brengen, informatie verstrekken over de behaalde resultaten op het gebied van arbeidsomstandigheden, welzijn en veiligheid van de werknemers en maatschappelijke verantwoordelijkheid.
- 8.5. Indien PostNL hierom verzoekt zal Leverancier, zonder kosten daarvoor in rekening te brengen, ervoor zorg dragen dat door PostNL geacht relevant bewijs van certificering (zoals ISO, IIP, OHSAS, ISAE 3402, SOC2 e.d.) wordt overlegd.
- 8.6. Leverancier staat ervoor in dat de door hem verstrekte informatie steeds volledig en juist is.

Artikel 9

Keuring

- 9.1. Leverancier zal PostNL, telkens als daarom wordt verzocht, in de gelegenheid stellen de (deels) geleverde of te leveren zaken en/of de (deels) verrichte diensten te keuren aan de hand van tussen Partijen overeengekomen alsmede eventuele wettelijke specificaties. Op verzoek zal Leverancier hiervoor kosteloos test- en meetapparatuur ter beschikking stellen en personele ondersteuning verlenen.
- 9.2. PostNL heeft het recht de (deels) geleverde zaken en/of de (deels) verrichte diensten door een onafhankelijk testinstituut te laten keuren. Indien dit de zaken en/of diensten afkeurt, zijn de kosten van het testinstituut voor rekening van Leverancier.
- 9.3. Indien door PostNL niet binnen dertig (30) dagen na aflevering van de zaken en/of na het verrichten van de diensten aan Leverancier schriftelijk wordt medegedeeld dat de zaken en/of diensten zijn afgekeurd, vervalt het recht van PostNL op afkeuring onverminderd het bepaalde in Artikel 11.
- 9.4. In geval van afkeuring van de zaken en/of diensten, heeft PostNL het recht een termijn te stellen, waarbinnen Leverancier tot vervanging van de afgekeurde zaken en/of het opnieuw uitvoeren van de diensten dient over te gaan. Indien Leverancier de zaak en/of de dienst niet binnen de gestelde termijn alsnog kan leveren of verrichten, is hij van rechtswege in verzuim en dient hij het eventueel reeds betaalde onverwijld te restitueren, zonder dat daartoe een nadere aanmaning is vereist, onverminderd het bepaalde in Artikel 12.
- 9.5. Indien aflevering van zaken of het verrichten van diensten in gedeelten geschiedt, wordt elke partij of gedeelte afzonderlijk gekeurd. Leverancier kan zich bij afkeuring van een partij of gedeelte niet beroepen op de goedkeuring van een vorige partij of een vorig gedeelte.
- 9.6. In geval van afkeuring van zaken worden het risico en de eigendom geacht nooit te zijn overgegaan op PostNL.
- 9.7. Na aflevering van afgekeurde zaken staan deze tussen de derde en de elfde dag na kennisgeving van afkeuring ter beschikking van Leverancier. Nadien heeft PostNL het recht de zaken voor rekening en risico van Leverancier terug te (doen) zenden dan wel voor rekening en risico van Leverancier op te slaan.
- 9.8. PostNL is bevoegd afgekeurde zaken die ingevolge het bepaalde in Artikel 9.7 zijn teruggezonden en door Leverancier zijn geweigerd dan wel Leverancier de op grond van Artikel 9.7 opgeslagen zaken weigert op te halen, openbaar te verkopen na verloop van twee (2) maanden nadat Leverancier van de voorgenomen verkoop in kennis is gesteld. De opbrengst van de verkoop wordt, na aftrek van de kosten hiervan en van hetgeen Leverancier aan PostNL verschuldigd mocht zijn, ter beschikking van Leverancier gesteld.

Artikel 10

Prijzen, facturering en betaling

- 10.1. Tenzij anders overeengekomen tussen Partijen, zijn alle door Leverancier gehanteerde prijzen in Euro's en inclusief btw en/of enige andere van overheidswege opgelegde belastingen.
- 10.2. Facturen dienen, voorzien van het kenmerk van de bestelling of opdracht, te worden gezonden aan het bij de opdracht opgegeven factuuradres. Het gefactureerde bedrag wordt vermeld in Euro's, tenzij anders is overeengekomen.
- 10.3. Betaling zal plaatsvinden uiterlijk zestig (60) dagen na ontvangst van de correcte factuur door de financiële administratie van PostNL met dien verstande dat deze factuur pas verstuurd mag worden nadat de zaken zijn geleverd en/of de diensten zijn verricht. Als datum van betaling wordt aangemerkt de datum waarop de verschuldigde bedragen van de rekening van PostNL zijn afgeschreven. Leverancier en PostNL zijn gerechtigd in de Overeenkomst een andere (langere) betalingstermijn vast te leggen.
- 10.4. Indien Leverancier enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst of deze Voorwaarden niet (volledig) nakomt, is PostNL gerechtigd de betaling aan de Leverancier op te schorten.
- 10.5. Indien betaling niet plaatsvindt binnen de in artikel 10 lid 3 bedoelde termijn en PostNL dit ook nalaat na verloop van een redelijke ingebrekestellingstermijn is Leverancier gerechtigd PostNL een rente van drie (3) % per jaar aan te zeggen.
- 10.6. Indien PostNL een vordering op Leverancier heeft, heeft PostNL het recht om het bedrag hiervan met het op de factuur vermelde bedrag te verrekenen.
- 10.7. Betaling van voorschotten zal alleen plaatsvinden indien dat schriftelijk is overeengekomen. Over een voorschot is Leverancier alleen rente verschuldigd gedurende de tijd dat hij de leveringstermijn heeft overschreden. Het dan verschuldigde rentepercentage bedraagt drie (3) % per jaar. PostNL kan aan het betalen van voorschotten als voorwaarde verbinden dat een aanvaardbare bankgarantie wordt afgegeven voor het bedrag van het voorschot. De kosten van een bankgarantie zijn altijd voor rekening van Leverancier.
- 10.8. Betaling geschiedt uitsluitend giraal en in Euro's op een door Leverancier in Nederland aangehouden bankrekening, tenzij anders is overeengekomen.
- 10.9. Het betalen van een factuur impliceert op zichzelf geen erkenning van de verschuldigdheid en ook geen instemming dat de verplichtingen onder de Overeenkomst naar tevredenheid zijn uitgevoerd en houdt op geen enkele wijze een beperking van de rechten van PostNL in.

Artikel 11

Garantie

- 11.1 Leverancier staat in voor de deugdelijkheid van de geleverde zaken en verrichte diensten en garandeert de juistheid van de door hem ter zake verstrekte specificaties. Hij garandeert dat de geleverde zaken en verrichte diensten voldoen aan ter zake toepasselijke wettelijke voorschriften en met PostNL overeengekomen specificaties.
- 11.2 Indien binnen vierentwintig (24) maanden na aflevering, of een zoveel langere periode als in de onderneming van Leverancier gebruikelijk is, gebreken in de geleverde zaken worden geconstateerd, welke niet het gevolg zijn van normale slijtage of ondeskundig gebruik, dient Leverancier op zijn kosten tot vervanging, herstel of anderszins tot opheffing van de gebreken over te gaan. Onder gebreken in geleverde zaken worden mede begrepen fouten met betrekking tot materialen of fabricagefouten. Een soortgelijke verplichting tot het opheffen van gebreken geldt met betrekking tot het verrichten van diensten gedurende een periode van vierentwintig (24) maanden nadat de desbetreffende diensten zijn verricht.
- 11.3. Het opheffen van gebreken als bedoeld in Artikel 11.2 dient zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen tien (10) werkdagen nadat door of namens PostNL Leverancier schriftelijk van de gebreken op de hoogte is gesteld, te geschieden. Indien binnen deze termijn Leverancier de gebreken niet afdoende heeft opgeheven is PostNL gerechtigd, voor rekening van Leverancier, zelf voor het opheffen van de gebreken te (doen) zorgen.
- 11.4. Leverancier garandeert dat de door hem geleverde zaken en/of verrichte diensten niet onrechtmatig zijn jegens derden.

Artikel 12

Aansprakelijkheid, vrijwaring en verzekering

- 12.1. De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor vergoeding van de door die partij als gevolg daarvan geleden en te lijden schade.
- 12.2. Indien Leverancier zaken levert of bij het verrichten van diensten gebruik maakt van zaken vrijwaart hij PostNL voor aanspraken van derden ter zake van “gebrekkige producten” in de zin van de productenaansprakelijkheidsbepalingen van het Burgerlijk Wetboek.
- 12.3. Leverancier vrijwaart PostNL voor alle aanspraken van derden ter zake van een eventuele schending van rechten van die derden, waaronder begrepen intellectuele eigendomsrechten.
- 12.4. Leverancier zal vanaf het aangaan van de Overeenkomst adequaat verzekerd zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst en zal zich adequaat verzekerd houden gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 13

Overmacht

- 13.1. In geval van overmacht aan de zijde van Leverancier, heeft PostNL de keuze om hetzij de nakoming van haar verbintenissen voor de duur van de overmacht op te schorten, hetzij de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, door middel van een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.
- 13.2. Onder overmacht wordt hierbij niet begrepen de omstandigheid dat Leverancier niet aan zijn verplichtingen kan voldoen ten gevolge van het feit dat een derde zijn verplichtingen jegens Leverancier niet (tijdig) nakomt.
- 13.3. Op straffe van verval van het beroep op overmacht, dient Leverancier onverwijld, doch uiterlijk binnen drie (3) werkdagen na het ontstaan van die overmachtsituatie, PostNL daarvan schriftelijk op de hoogte te stellen.

Artikel 14

Opzegging en ontbinding

- 14.1. PostNL is steeds gerechtigd om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn. PostNL dient daarbij de opzegtermijn in acht te nemen zoals bepaald in de Overeenkomst. Indien in de Overeenkomst geen opzegtermijn is bepaald, zal de door PostNL in acht te nemen opzegtermijn één (1) maand bedragen.
- 14.2. Onverminderd haar overige wettelijke en contractuele rechten heeft PostNL het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder voorafgaande ingebrekestelling, door middel van een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, indien:
- Leverancier in staat van faillissement is verklaard of ten aanzien van hem surséance van betaling is verleend;
 - Leverancier een besluit heeft genomen tot liquidatie en/of ontbinding van de rechtspersoon of onderneming;
 - door of vanwege Leverancier, zijn vertegenwoordiger of personeel enig voordeel - in welke vorm dan ook - is toegezegd, aangeboden of verschaft aan medewerkers van PostNL;
 - een derde direct of indirect de zeggenschap over de onderneming van Leverancier verkrijgt, of grotendeels alle activa van de onderneming van Leverancier verkrijgt. Leverancier zal PostNL onverwijld na een dergelijke verkrijging daarover schriftelijk informeren; of
 - Leverancier (een relevant onderdeel van) zijn bedrijfsvoering staakt.
- 14.3. Indien één der Partijen, na bij aangetekende brief in gebreke te zijn gesteld, nalatig blijft in de nakoming van haar verplichtingen voortvloeiend uit een Overeenkomst, is de wederpartij gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden zonder rechterlijke tussenkomst. De Partij wier tekortkoming de grond voor ontbinding heeft opgeleverd, is gehouden de ontstane schade aan de wederpartij te vergoeden.
- 14.4. Voor zover een tekortkoming slechts een deel van de geleverde zaken en/of verrichte diensten betreft, is PostNL ook bevoegd om de Overeenkomst naar eigen inzicht gedeeltelijk te ontbinden. Na gedeeltelijke ontbinding blijft de tegenprestatie voor een evenredig deel verschuldigd.
- 14.5. Indien PostNL gerechtigd is de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, om welke reden dan ook, kan PostNL zonder nadere ingebrekestelling of voorafgaande rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk de verdere uitvoering van de Overeenkomst op kosten van Leverancier aan een ander opdragen.

Artikel 15

Intellectuele eigendomsrechten

- 15.1. Alle in het kader van een Overeenkomst ontstane intellectuele eigendomsrechten, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot, auteursrechten, modelrechten, merkrechten, octrooirechten en databankrechten, een en ander in de meest ruime zin des woords, berusten bij PostNL.
- 15.2. De rechten bedoeld in Artikel 15.1 worden krachtens de Overeenkomst door Leverancier aan PostNL overgedragen, welke overdracht terstond na het ontstaan van die rechten door PostNL op het moment van ondertekening van de Overeenkomst voor alsdan wordt aanvaard. Voor zover voor de overdracht van dergelijke rechten een nadere akte is vereist, zal Leverancier op eerste verzoek van PostNL voor de overdracht van zodanige rechten onverwijld en onvoorwaardelijk zijn medewerking verlenen aan PostNL. Een vergoeding voor de overdracht van de rechten bedoeld in Artikel 15.1 worden geacht te zijn inbegrepen in de verschuldigde vergoeding uit hoofde van de Overeenkomst.
- 15.3 Voor zover in het kader van een Overeenkomst auteursrechtelijk beschermde werken ontstaan, geldt Artikel 15.1 onverminderd voor eventuele toekomstige rechten op openbaarmaking en verveelvoudiging die niet bestaan ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst.
- 15.4. Leverancier is verplicht PostNL onverwijld schriftelijk te informeren over het ontstaan van de in Artikel 15.1 bedoelde rechten.
- 15.5. Leverancier doet afstand van het recht zich te verzetten tegen openbaarmaking van werken zonder vermelding van de naam of andere aanduiding(en) van de maker(s) en tegen wijzigingen of de benaming van de werken waarop auteursrecht rust, zulks binnen de grenzen van artikel 25 van de Auteurswet 1912.
- 15.6. Voor zover er kosten verbonden zijn aan het vestigen van bepaalde intellectuele eigendomsrechten, komen deze kosten voor rekening van PostNL. Leverancier machtigt PostNL hierdoor onherroepelijk de intellectuele eigendomsrechten, en/of de overdracht van die rechten aan PostNL, in de desbetreffende registers te doen inschrijven.
- 15.7. Indien computerprogrammatuur wordt geleverd, verplicht Leverancier zich de computerprogrammatuur en de resultaten van voorbereidingen daarvan in generlei vorm aan derden ter beschikking te stellen, tenzij PostNL schriftelijk toestemming daarvoor heeft verleend. PostNL is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden.
- 15.8. Artikel 15.1 tot en met Artikel 15.7 zijn onverminderd van toepassing op door Leverancier ingeschakelde derden. Leverancier neemt daartoe in zijn overeenkomst(en) met die derden uitdrukkelijke bepalingen op, zodanig dat Artikel 15.1 tot en met Artikel 15.7 ook door de derde wordt uitgevoerd.
- 15.9. Indien tussen Partijen verschil van mening zal bestaan over de intellectuele eigendomsrechten, ontstaan in het kader van de Overeenkomst, wordt er van uitgegaan dat die rechten bij PostNL berusten, behoudens tegenbewijs door Leverancier.
- 15.10. Voor zover een Overeenkomst betrekking heeft op intellectuele eigendomsrechten die niet zijn ontstaan in het kader van een Overeenkomst, verstrekt Leverancier hierbij een onbeperkt, onherroepelijk, overdraagbaar, eeuwigdurend, sub-licentieerbaar en wereldwijd gebruiksrecht aan PostNL met betrekking tot dergelijke intellectuele eigendomsrechten. Het gebruiksrecht geldt ook voor aan PostNL gelieerde ondernemingen en door PostNL ingeschakelde derden die ten behoeve van PostNL gebruik maken van de betreffende intellectuele eigendomsrechten.
- 15.11. Leverancier garandeert dat de intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in Artikel 15.1 en Artikel 15.10 geen inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van enige derde alsmede dat op de intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in Artikel 15.1 geen beperkt recht, beslag of eigendomsvoorbewind van Leverancier of enige derde rusten alsmede dat de intellectuele eigendomsrechten vrij zijn van enige andere beperking of last (waaronder, maar niet beperkt tot, gebruiksrechten van derden).

Artikel 16

Geheimhouding / Verbod op handel met voorkennis

- 16.1. Leverancier zal zonder schriftelijke toestemming van PostNL geen ruchtbaarheid geven aan (het bestaan en de inhoud van) de Overeenkomst met PostNL.
- 16.2. Met betrekking tot de door PostNL aan Leverancier verstrekte informatie welke redelijkerwijs als vertrouwelijk mag worden beschouwd, verbindt Leverancier zich om:
 - a) deze informatie als vertrouwelijk te behandelen;
 - b) alle redelijke maatregelen te treffen voor de beveiliging en een veilig bewaring van de informatie;
 - c) de verkregen informatie slechts binnen de organisatie van Leverancier te verspreiden voor zover noodzakelijk voor het verrichten van de diensten;
 - d) de informatie niet langer onder zijn berusting te houden dan voor het uitvoeren van de opdracht redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens inclusief de gemaakte kopieën onmiddellijk na beëindiging of volledige nakoming van de Overeenkomst wederom ter beschikking te stellen aan PostNL dan wel, na verkregen toestemming, te vernietigen in welk geval aan PostNL een bewijs van de vernietiging ter hand gesteld dient te worden;
 - e) deze informatie tegenover derden geheim te houden en zijn medewerkers dezelfde geheimhouding op te leggen.
- 16.3. De opgelegde beperkingen ten aanzien van de in Artikel 16.1 bedoelde informatie gelden niet ingeval:
 - a) de bedoelde informatie reeds volledig beschikbaar is of wordt in het publieke domein anders dan door schending van deze geheimhoudingsbepaling;
 - b) uitdrukkelijk door PostNL is bevestigd dat bedoelde informatie niet onder deze geheimhoudingsclausule valt;
 - c) de bedoelde informatie openbaar is gemaakt vanwege een wettelijke verplichting krachtens de wet of een toezichhoudende instantie.
- 16.4. Leverancier zal niet handelen in PostNL aandelen dan wel derde partijen een aanbeveling doen hierin te handelen, indien Leverancier in het bezit is van koersgevoelige informatie met betrekking tot PostNL. Leverancier garandeert dat zijn medewerkers en/of door hem ingeschakelde derde partijen bekend zijn met deze bepaling omtrent handel met voorkennis en zich als zodanig aan deze bepaling zullen houden.
- 16.5. Onverminderd haar overige wettelijke rechten, is PostNL bij iedere schending/overtreding door Leverancier, zijn medewerkers en/of door hem ingeschakelde derden van de verplichtingen in dit artikel gerechtigd tot het innen van een onmiddellijk opeisbare boete van 10.000 Euro per schending/overtreding. In afwijking van artikel 6:92 en 6:93 BW:
 - a) kan PostNL zowel nakoming vorderen van dit boetebeding als van de verbintenis waaraan het boetebeding is verbonden;
 - b) is Leverancier verplicht om, indien er schade is geleden, deze voor het bedrag dat de schade het boetebedrag te boven gaat te vergoeden aan PostNL;
 - c) kan PostNL de boete ook vorderen indien de schending/overtreding niet aan Leverancier kan worden toegerekend; en
 - d) wordt het boetebedrag door Leverancier direct verschuldigd nadat PostNL Leverancier in kennis heeft gesteld van de betreffende schending/overtreding van dit artikel zonder dat daarvoor een nadere aanmaning of een andere voorafgaande verklaring vereist is.
- 16.6. De in dit artikel opgenomen verplichtingen laten onverlet de verplichtingen van Leverancier welke voortvloeien uit de Wet op het Financieel Toezicht.

Artikel 17

Verwerking persoonsgegevens

- 17.1. Leverancier houdt zich bij de uitvoering van zijn verplichtingen uit hoofde van een Overeenkomst aan alle geldende wet- en regelgeving ten aanzien van de bescherming van de persoonsgegevens die betrekking hebben op PostNL, zoals bijvoorbeeld die van werknemers, klanten, contactpersonen en zakenrelaties.
- 17.2. In geval Leverancier bij de uitvoering van zijn verplichtingen uit hoofde van een Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt namens of ten behoeve van PostNL, zal Leverancier op eerste verzoek van PostNL onverwijld en onvoorwaardelijk zijn medewerking verlenen aan het sluiten van een afzonderlijke verwerkersovereenkomst tussen Partijen waarbij de model verwerkersovereenkomst van PostNL leidend is. In het geval tussen Partijen geen afzonderlijke verwerkersovereenkomst is overeengekomen, zal dit artikel gelden als een verwerkersovereenkomst. Leverancier zal daarbij:
- a) persoonsgegevens alleen verwerken ten behoeve van PostNL en de persoonsgegevens niet gebruiken of anderszins verwerken voor andere doeleinden, waaronder, maar niet beperkt tot, eigen doeleinden;
 - b) alleen handelen op schriftelijke instructie van PostNL;
 - c) passende technische en organisatorische maatregelen treffen en in stand houden om persoonsgegevens te beschermen tegen vernietiging, verlies, wijziging, ongeoorloofde verstrekking, ongeoorloofde toegang, ongeoorloofd gebruik of tegen enige andere vorm van onrechtmatige verwerking ("Datalek");
 - d) PostNL steeds zonder onredelijke vertraging, en uiterlijk binnen vierentwintig (24) uur na ontdekking, schriftelijk informeren ingeval van (een vermoeden van) een Datalek en alle benodigde maatregelen treffen om (de gevolgen van) het Datalek zo snel mogelijk te verhelpen;
 - e) in het geval van een Datalek onverwijld en onvoorwaardelijk alle medewerking verlenen en informatie verstrekken aan PostNL die vereist is in verband met (i) onderzoek naar en herstel van (de gevolgen van) het Datalek, en (ii) de vereiste melding(en) van het Datalek aan toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen;
 - f) geen persoonsgegevens doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte (EER) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PostNL en steeds handelen in overeenstemming met de wettelijke vereisten inzake internationale gegevensdoorgifte die voortvloeien uit de wet- en regelgeving ten aanzien van de bescherming van de persoonsgegevens en alle aanvullende voorwaarden die PostNL voor de doorgifte oplegt;
 - g) waarborgen dat persoonsgegevens alleen toegankelijk zijn voor en verwerkt worden door medewerkers voor wie toegang tot de persoonsgegevens noodzakelijk is voor het bewerkstelligen van de doeleinden en het uitvoeren van de verplichtingen uit hoofde van een Overeenkomst, en hen daarbij strikte geheimhouding opleggen;
 - h) PostNL steeds schriftelijk informeren over enig(e) klacht, kennisgeving of verzoek met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens uit hoofde van een Overeenkomst, en daarbij alle medewerking verlenen aan PostNL om een dergelijk(e) klacht, kennisgeving of verzoek te kunnen afhandelen;
 - i) geen (sub)verwerkers inschakelen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PostNL en aan alle ingeschakelde (sub)verwerkers in ieder geval steeds dezelfde contractuele verplichtingen opleggen als die gelden voor Leverancier uit hoofde van dit artikel en alle aanvullende voorwaarden die PostNL voor het inschakelen van (sub)verwerkers oplegt;
 - j) onverwijld en onvoorwaardelijk alle medewerking aan PostNL verlenen, waaronder het verstrekken van informatie en het mogelijk maken om audits uit te laten voeren, om PostNL in staat te stellen om (i) te voldoen aan haar verplichtingen op grond van de wet- en regelgeving ten aanzien van de bescherming van de persoonsgegevens en (ii) de nakoming van de verplichtingen in dit artikel te controleren; en
 - k) na het eindigen van iedere Overeenkomst onverwijld, naar keuze van PostNL, de persoonsgegevens onherroepelijk wissen of aan PostNL te retourneren onder vernietiging van alle bestaande kopieën, tenzij de persoonsgegevens op grond van een wettelijke verplichting bewaard dienen te worden (in welk geval Leverancier PostNL daarover onverwijld schriftelijk zal informeren).
- 17.3. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zal de vergoeding voor Leverancier met betrekking tot zijn activiteiten uit hoofde van dit artikel worden geacht te zijn inbegrepen in de vergoedingen zoals opgenomen in de Overeenkomst.

Artikel 18

Business Principles

Leverancier is bekend met de door PostNL gehanteerde PostNL Business Principles. Leverancier onderschrijft deze en voldoet aan hetgeen hierin bepaald is. Indien PostNL constateert dat Leverancier zich niet houdt aan de PostNL Business Principles is PostNL gerechtigd om (i) iedere eventueel door haar als gevolg daarvan geleden of te lijden

schade op Leverancier te verhalen, en (ii) de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder voorafgaande ingebrekestelling, door middel van een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

Artikel 19

Afwijking van deze Voorwaarden

- 19.1. Partijen kunnen uitsluitend bij schriftelijke overeenkomst afwijken van hetgeen in deze Voorwaarden is bepaald, welke overeenkomst bovendien door bevoegde vertegenwoordigers van Partijen dient te zijn ondertekend.
- 19.2. PostNL heeft het recht deze Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen en aanvullingen gaan in dertig (30) dagen na bekendmaking of nader aangegeven datum door middel van schriftelijke mededeling dan wel een mededeling op de webpagina van PostNL.

- 19.3. Indien Leverancier een wijziging in de Voorwaarden als bedoeld in Artikel 19.2 niet wenst te accepteren, heeft Leverancier het recht de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum dat de wijziging van kracht wordt. De mededeling van de opzegging dient alsdan vóór de datum van inwerkingtreding van de wijziging door PostNL te zijn ontvangen.

Artikel 20

Marktconformiteit

- 20.1. PostNL is gerechtigd een door PostNL ingehuurd onafhankelijke deskundige ("Benchmark") elk kwartaal een onderzoek ("Expert Opinion") te laten uitvoeren ten behoeve van een voortgangsrapportage ("Leveranciersdashboard"). Aan de hand van dit Leveranciersdashboard kunnen Partijen gedurende de dienst monitoren hoe de overeengekomen vergoedingen zich verhouden ten opzichte van de markt.
- 20.2. Indien PostNL twijfels heeft over de marktconformiteit van de door Leverancier gehanteerde vergoedingen, is PostNL gerechtigd, de vergoedingen te laten beoordelen, met het doel te verifiëren of de vergoedingen concurrerend zijn met hetgeen in de markt voor deze diensten gebruikelijk is op het moment dat deze diensten worden verricht door Leverancier ("Benchmark").
- 20.3. De kosten van de Benchmark zullen worden gedragen door PostNL. PostNL is niet verplicht Leverancier inzage te geven in de resultaten van de Benchmark.
- 20.4. Beide Partijen verlenen hun medewerking aan redelijke (datacollectie) verzoeken van de Benchmark in zake het aanleveren van informatie of gegevens die noodzakelijk is voor de Benchmark om de Benchmark danwel Expert Opinion ten behoeve van het Leveranciersdashboard uit te kunnen voeren.
- 20.5. Op basis van algemeen aanvaarde benchmarking processen en conform de overeengekomen Benchmark methode, zal door de Benchmark een vergelijking worden uitgevoerd. De Benchmark vergelijkt diensten die onder de opdracht worden geleverd en die geleverd worden in vergelijkbare omvang, aard, voorwaarden, periode, soort en volume in wezenlijk gelijke omstandigheden voor een groep van vergelijkbare klanten uit de top vijftientig (25) % van de referentiegroep in hetzelfde economische klimaat.
- 20.6. Indien het Benchmarking Rapport aangeeft dat de kosten die Leverancier in rekening brengt die hoger zijn dan de vergeleken kosten van de groep van vergelijkbare klanten uit de top vijftientig (25) % van de referentiegroep, dan zal Leverancier binnen dertig (30) werkdagen een voorstel doen om de vergoedingen aan te passen teneinde te voldoen aan de conclusies in het Benchmarking Rapport. Elke wijziging van de vergoedingen zal van kracht worden dertig (30) dagen vanaf de datum waarop Leverancier het door PostNL geaccepteerde voorstel heeft ontvangen. De prijswijzigingen hebben geen terugwerkende kracht en gelden alleen voor de betreffende diensten .
- 20.7. Indien Partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over een voor beide Partijen aanvaardbare aanpassing van de betreffende vergoedingen binnen een redelijke termijn, dan heeft PostNL het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder voorafgaande ingebrekestelling, door middel van een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

Artikel 21

Bevoegde rechter en toepasselijk recht

- 21.1. Op een Overeenkomst, een Offerte en deze Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van de beginselen van internationaal privaatrecht. De toepasselijkheid van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken van 1980 is uitgesloten.
- 21.2. Elk geschil omtrent de inhoud of de uitleg van deze Voorwaarden, alsmede omtrent de totstandkoming, de inhoud of de uitvoering van een onder toepasselijkheid van deze Voorwaarden gesloten Overeenkomst, zal exclusief door de bevoegde rechter te 's-Gravenhage worden beslecht.

B. Specifieke bepalingen m.b.t. de levering van zaken

Indien sprake is van levering van zaken van welke aard dan ook, zijn de bepalingen opgenomen in dit onderdeel B van toepassing naast de algemene bepalingen opgenomen in

onderdeel A en – voor zover van toepassing – de bepalingen opgenomen in de overige onderdelen van deze Voorwaarden.

Artikel 22 Afl levering van zaken

- 22.1. Afl levering is geschied indien Leverancier op de overeengekomen datum de te leveren zaken deugdelijk verpakt, conform de overeengekomen specificaties, heeft afgeleverd op de in de Overeenkomst of naderhand overeengekomen plaats en een hiertoe bevoegd persoon namens PostNL het voorgeschreven vervoersdocument met naam en handtekening voor ontvangst heeft afgetekend.
- 22.2. Op de verpakking moet het kenmerk van de opdracht worden vermeld. Elke zending moet voorts vergezeld gaan van de voorgeschreven vervoersdocumenten en van een paklijst, waarop vermeld zijn: naam en bestelling, datum van verzending, aantal, merken en nummers van de colli, wijze van verpakking, verzonden hoeveelheden en benaming van de zaken.
- 22.3. Afl levering op een andere plaats of datum dan is overeengekomen mag slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van PostNL geschieden.
- 22.4. Door enkele overschrijding van de leveringstermijn zal Leverancier in verzuim raken, tenzij hij zich op overmacht kan beroepen. PostNL heeft in dat geval, onverminderd haar recht om nakoming en volledige schadevergoeding te vorderen en onverminderd haar overige wettelijke rechten, zonder rechterlijke tussenkomst recht op een boete van een half (0,5) % van de overeengekomen prijs per werkdag dat de leveringstermijn wordt overschreden, met een maximum van vijftienvintig (25) % van de overeengekomen prijs. Bij deellieferingen wordt de boete berekend aan de hand van de prijs, die voor de desbetreffende gedeelten is verschuldigd, tenzij de geleverde zaken door de te late afl levering niet aan hun bestemming kunnen voldoen, in welk geval de boete over de gehele koopsom zal worden berekend. In afwijking van artikel 6:92 en 6:93 BW:
- a) kan PostNL zowel nakoming vorderen van dit boetebeding als van de verbintenis waaraan het boetebeding is verbonden;
 - b) is Leverancier verplicht om, indien er schade is geleden, deze voor het bedrag dat de schade het boetebeding te boven gaat te vergoeden aan PostNL;
 - c) kan PostNL de boete ook vorderen indien de schending/overtreding niet aan Leverancier kan worden toegerekend; en
 - d) wordt het boetebeding door Leverancier direct verschuldigd nadat PostNL Leverancier in kennis heeft gesteld van de betreffende schending/overtreding van dit artikel zonder nadere aanmaning of een andere voorafgaande verklaring zoals deze vereist is voor het vorderen van schadevergoeding op grond van de wet.
- 22.5. Zodra Leverancier weet of verwacht dat niet op het overeengekomen tijdstip zal kunnen worden geleverd, zal hij PostNL daarvan onverwijld schriftelijk in kennis stellen onder vermelding van de oorzaak van de vertraging, de door hem getroffen en/of te treffen maatregelen en de vermoedelijke duur van de vertraging. PostNL zal daarop Leverancier laten weten of het tijdstip van levering al dan niet kan worden uitgesteld, dan wel de overeengekomen periode al dan niet kan worden verlengd. In geval van verlenging zal tussen Partijen een nieuwe leveringsdatum of -periode worden overeengekomen. Indien verlenging niet mogelijk is, is PostNL gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden conform hetgeen is bepaald in artikel 14

Artikel 23

Overgang van eigendom en risico van zaken

- 23.1. Leverancier draagt het risico van beschadiging of verlies van de zaken tot het moment van aflevering op de overeengekomen plaats.
- 23.2. Voor zover dit niet reeds eerder is gebeurd, gaat de eigendom van de zaken uiterlijk op het moment van aflevering over, onverminderd het recht van PostNL om de zaken overeenkomstig Artikel 9 af te keuren.
- 23.3. Indien de eigendom krachtens wet of Overeenkomst reeds voor aflevering overgaat, is PostNL, teneinde eigendomsrechten op die zaken veilig te stellen, gerechtigd te vorderen dat Leverancier een verklaring van eigendomsovergang uitgeeft. Leverancier is verplicht de reeds overgedragen zaken geïndividualiseerd van soortgelijke zaken te bewaren. Eigendomsovergang, voorafgaand aan aflevering, laat het in Artikel 23.1 bepaalde onverlet, tenzij anders wordt overeengekomen.
- 23.4. Alle in het kader van de Overeenkomst door PostNL aan Leverancier ter beschikking gestelde zaken en documenten blijven eigendom van PostNL. Leverancier zal deze zaken en documenten direct na het uitvoeren c.q. eindigen van de Overeenkomst, of zoveel eerder als redelijkerwijs mogelijk, aan PostNL retourneren.
- 23.5. Alle in het kader van de Overeenkomst door Leverancier ontwikkelde en/of vervaardigde zaken, daaronder begrepen maar niet beperkt tot tekeningen, schetsen, mallen, matrijzen, prototypes, computerprogrammatuur in de vorm van broncode, objectcode en/of print-outs en de daarbij behorende documentatie en andere hulpmiddelen worden direct na vervaardiging eigendom van PostNL.

C. Specifieke bepalingen m.b.t. te verrichten werkzaamheden/diensten

Indien sprake is van bij PostNL uit te voeren werkzaamheden en/of diensten door personen die werkzaam zijn bij of voor Leverancier, zijn de bepalingen opgenomen in dit onderdeel C

van toepassing naast de algemene bepalingen opgenomen in onderdeel A en – voor zover van toepassing – de bepalingen opgenomen in de overige onderdelen van deze Voorwaarden.

Artikel 24 Definities

Deskundige

Persoon werkzaam bij of voor Leverancier die bij of ten behoeve van PostNL werkzaamheden/diensten uitvoert.

Vervanger

Persoon die de Deskundige (tijdelijk) vervangt en die voldoet aan bovenstaande begripsomschrijving van de Deskundige.

Artikel 25 Uitvoering van werkzaamheden/diensten

- 25.1. De werkzaamheden/diensten dienen te worden verricht conform de in de opdracht geformuleerde eisen en conform de eisen van goed vakmanschap, zonder bijkomende kosten van welke aard dan ook, op de overeengekomen plaats, het overeengekomen tijdstip, in de overeengekomen omvang en kwaliteit en voor de overeengekomen prijs. Leverancier staat ervoor in dat de door hem ingezette Deskundigen beschikken over de vereiste kwalificaties, opleidingen, deskundigheid en ervaring om de werkzaamheden/diensten op de juiste en overeengekomen wijze uit te voeren.
- 25.2. Indien de werkzaamheden/diensten dienen te worden verricht op de locatie van PostNL, dienen zij plaats te vinden op werkdagen binnen de kantooruren van PostNL, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 25.3. Indien PostNL zulks verlangt doet Leverancier schriftelijk opgave van de in verband met het verrichten van de werkzaamheden/diensten van belang zijnde personalia (en de wijzigingen daarin) en kwalificaties van de Deskundige(n) en/of Vervanger(s) die de werkzaamheden/diensten verrichten of gaan verrichten.
- 25.4. Indien Leverancier voor de uitvoering van diensten gebruik maakt van hulpmiddelen of hulppersonen van PostNL, heeft PostNL het recht daarvoor een vergoeding in rekening te brengen aan Leverancier.
- 25.5. Artikel 22.4 is van overeenkomstige toepassing op de uitvoering van in opdracht gegeven werkzaamheden/diensten.

Artikel 26

Uitbesteding aan derde(n)

Leverancier is gehouden de in de opdracht omschreven werkzaamheden/diensten zelf te verrichten, dan wel te laten verrichten door personen bij hem in dienst die door PostNL zijn aanvaard. Slechts met voorafgaande schriftelijke toestemming van PostNL (aan welke toestemming voorwaarden kunnen worden verbonden) kan Leverancier

de werkzaamheden/diensten door derden laten verrichten. Leverancier blijft alsdan volledig verantwoordelijk voor de aan hem in opdracht gegeven werkzaamheden/diensten en zal aan de door hem ingeschakelde derde(n) de onderhavige Voorwaarden, alsmede de overige tussen Partijen overeengekomen voorwaarden schriftelijk opleggen.

Artikel 27

Beschikbaarheid en kwalificatie Deskundige en Vervanger

- 27.1. Leverancier zal de in de Overeenkomst genoemde Deskundige (of diens Vervanger) aan PostNL ter beschikking stellen voor de duur van de in de Overeenkomst genoemde periode. De Deskundige (of diens Vervanger) zal de werkzaamheden/diensten verrichten gedurende het in de Overeenkomst overeengekomen aantal uren per week.
- 27.2. Van het in Artikel 27.1 bepaalde kan slechts worden afgeweken (bijv. overwerk en/of waakdiensten) indien PostNL voorafgaand schriftelijk toestemming heeft gegeven. PostNL stelt binnen de contractperiode de te werken dagen en werktijden vast na overleg met betrokken Deskundige (of diens Vervanger).
- 27.3. Bij iedere afzonderlijke Overeenkomst kan een inwerktijd voor rekening van Leverancier worden overeengekomen indien de betreffende Deskundige (of diens Vervanger) nog niet eerder werkzaamheden/diensten in opdracht van het betreffende PostNL-bedrijfsonderdeel heeft uitgevoerd. De eventuele inwerktijd zal separaat tussen PostNL en Leverancier worden overeengekomen en in de Overeenkomst worden vastgelegd.
- 27.4. Leverancier zal ervoor zorgen dat Deskundige (of diens Vervanger) zich aan de door of vanwege PostNL verstrekte werkinstructies en/of aanwijzingen houdt.
- 27.5. Leverancier, Deskundige en/of diens Vervanger hebben onder geen beding toestemming op te treden als vertegenwoordiger of afgevaardigde van PostNL.
- 27.6. Het is Leverancier toegestaan de Deskundige te vervangen indien PostNL Leverancier voorafgaand schriftelijk toestemming heeft verleend. PostNL zal zijn toestemming niet op onredelijke gronden weigeren. PostNL is echter gerechtigd de door Leverancier voorgestelde Vervanger te weigeren en is niet verplicht de betreffende Deskundige door dezelfde Leverancier te laten vervangen.
- 27.7. Inwerktijd van een Vervanger zal voor rekening van Leverancier komen. De duur van de inwerktijd wordt vooraf vastgesteld. Zo mogelijk zal de te vervangen Deskundige gedurende de inwerkperiode naast de Vervanger werkzaam zijn en deze inwerken.
- 27.8. In geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, ontslag en/of afwezigheid van de Deskundige of Vervanger, zal Leverancier PostNL hieromtrent onverwijld informeren en zullen PostNL en Leverancier met elkaar in overleg treden en bepalen of een Vervanger moet worden aangewezen en de wijze en het tijdstip waarop deze eventuele Vervanger de werkzaamheden/diensten zal voortzetten.

Artikel 28

Gewerkte uren Deskundige(n) en Vervanger(s)

Leverancier zal ter vaststelling van de gewerkte uren van de voor het verrichten van de werkzaamheden/diensten ingeschakelde Deskundige(n) (of diens Vervanger), naar keuze van PostNL gebruik maken van een

urenverantwoordingsstaat, een loonstaat of een ander controlemiddel en zal op verzoek van PostNL daarin inzage verschaffen op de door PostNL aangegeven wijze.

Artikel 29

Tarieven en vergoedingen

29.1. Tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen, gelden de in de Overeenkomst genoemde tarieven voor de gehele duur van de Overeenkomst.

29.2. Voor verrichte werkzaamheden/diensten buiten kantooruren, overwerk en waakdiensten zijn naast het tarief uitsluitend toeslagen van kracht voor zover die zijn opgenomen in de Overeenkomst.

29.3. Tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen, zijn reis- en verblijfkosten inbegrepen in het tarief en kunnen reis- en verblijfkosten en reistijd niet afzonderlijk worden gedeclareerd. Reis- en verblijfkosten en reistijden zijn slechts declarabel, tegen het in de Overeenkomst vastgelegde tarief, indien het een dienstreis betreft waarbij het begin en einde van de reis een andere zijn dan de overeengekomen plaats van werkzaamheden/diensten en deze reis in opdracht van PostNL wordt uitgevoerd.

29.4. Tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen, zijn alle overige kosten zoals kantoor-, secretariële-, administratieve of andere aanvullende kosten inbegrepen in het tarief en kunnen niet afzonderlijk worden gedeclareerd.

Artikel 30

Belastingen en sociale premies

- 30.1. Leverancier is en blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor nakoming van de krachtens een Overeenkomst op hem of door hem ingeschakelde derde (rechts)personen rustende verplichtingen die voortvloeien uit de belastingen sociale verzekeringswetgeving. Leverancier zal PostNL vrijwaren tegen aanspraken ter zake.
- 30.2. Leverancier die personeel in dienst heeft dat wordt ingeschakeld in verband met de uitvoering van een Overeenkomst zal op verzoek van PostNL een recent door de belastingdienst afgegeven Verklaring betalingsgedrag keten- en inlenersaansprakelijkheid ("Verklaring Betalingsgedrag") overleggen welke bewijst dat Leverancier tijdig en volledig omzetbelasting, loonbelasting, premies volksverzekering en/of premies werknemersverzekering heeft afgedragen voor ingeschakelde Deskundige(n) en Vervanger(s) in verband met de uitvoering van een Overeenkomst. De Verklaringen Betalingsgedrag kunnen zich op verzoek van PostNL ook uitstrekken tot door Leverancier ingeschakelde derde (rechts)personen in verband met de uitvoering van een Overeenkomst. Indien Leverancier niet binnen dertig (30) dagen na verzoek tot uitvoering daarvan is overgegaan, is PostNL bevoegd alle betalingen aan Leverancier ingevolge enige Overeenkomst op te schorten en heeft PostNL het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder voorafgaande ingebrekestelling, door middel van een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.
- 30.3. Onverminderd het bepaalde in Artikel 30.2 kan PostNL bepalen dat de Verklaring Betalingsgedrag in de vorm van een verklaring van een, in overleg met PostNL aangewezen, accountant kunnen worden overlegd. De kosten van de accountantsverklaring zijn voor rekening van de Leverancier.
- 30.4. Op verzoek van PostNL dient Leverancier facturen vergezeld te doen gaan van een urenstaat waaruit blijkt welke personen, waar, op welke dagen en gedurende hoeveel uur per dag voor de werkzaamheden/diensten zijn ingezet. De persoonsvermelding omvat naam en geboortedatum. Voorts dient Leverancier te verklaren dat genoemde personen gedurende de periode dat de werkzaamheden/diensten zijn verricht, bij hem of bij zijn onderaannemers in loondienst waren en iedere betaalperiode in de loonadministratie zijn opgenomen.
- 30.5. PostNL is gerechtigd om in geval van niet of niet tijdige betaling, inhouding en/of afdracht van loon- of omzetbelasting, premies volksverzekeringen en/of premies werknemersverzekeringen, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder voorafgaande ingebrekestelling, door middel van een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.
- 30.6. Onverminderd het in de vorige leden bepaalde, is PostNL steeds bevoegd van Leverancier te verlangen dat deze een Geblokkeerde rekening (G-rekening) dan wel equivalent hiervan onder het dan geldende recht, opent, zodat PostNL de in de voorgaande leden bedoelde premies en belastingen van de overeengekomen tarieven en vergoedingen kan inhouden en deze bedragen op deze G-rekening kan storten ten behoeve van betaling aan de belastingdienst.
- 30.7. Indien Leverancier ter uitvoering van de onder deze Voorwaarden gesloten Overeenkomsten en met inachtneming van het bepaalde in Artikel 26 gebruik maakt van derden, is Leverancier verplicht om deze derden overeenkomstige verplichtingen op te leggen als in dit Artikel 30 is bedoeld.

Artikel 31

Bedrijfsveiligheid

- 31.1. Indien de werkzaamheden/diensten mede in een gebouw van PostNL worden verricht, is Leverancier verplicht om de hem bekende regels van toegangsverlening van PostNL (of regels van toegangsverlening van PostNL waarmee hij redelijkerwijze bekend geacht kan worden te zijn) in acht te nemen. Leverancier verplicht zich maatregelen te treffen om te verzekeren dat de Deskundigen, Vervangers en/of andere voor hem werkzame derden, deze regels eveneens in acht zullen nemen.
- 31.2. Leverancier verplicht zich om voldoende maatregelen te treffen om te verzekeren dat de Deskundigen, Vervangers en/of andere voor hem werkzame derden zich steeds zullen houden aan de door PostNL schriftelijk vastgelegde en te zijner kennis gebrachte regelingen die een zo groot mogelijke beveiliging van haar instelling beogen.
- 31.3. Bij diefstal en verduistering, oplichting, pesten, agressie, vernieling, discriminatie, ongewenste intimiteiten en drank- en/of drugsmisbruik en andere verwijtbare gedragingen door de Deskundige, diens Vervanger en/of andere voor hem werkzame derden zal de tewerkstelling per direct worden beëindigd en is een eventuele werkrelatie met PostNL in de toekomst uitgesloten.
- 31.4. Indien de werkrelatie vanwege de in Artikel 31.3 genoemde gedragingen, dan wel vanwege een andere aan de in te schakelen perso(o)n(en) te wijten reden, wordt beëindigd, kan PostNL besluiten de Deskundige, Vervangers en/of de andere voor hem werkzame derden op te nemen in het Informatiesysteem NOR van PostNL. Aan een daartoe bevoegde bedrijfsrechercheur van de afdeling Audit & Security of een daartoe geautoriseerde PostNL-medewerker dienen desgevraagd de volgende gegevens direct beschikbaar te worden gesteld: achternaam tussenvoegsels en voorletters, geboortedatum en -plaats en het huidige adres.

Artikel 32

Betrouwbaarheid Deskundige en Vervanger

- 32.1. Op verzoek van PostNL dient Leverancier in voorkomende gevallen volledige medewerking te verlenen aan preemployment screening/ antecedentenonderzoek voor bij PostNL in te zetten Deskundigen, hun Vervangers en derden zoals bedoeld in Artikel 26.
- 32.2. Leverancier staat ervoor in dat iedere bij uitvoering van een Overeenkomst betrokken Deskundige, Vervanger en/of andere voor hem werkzame derde in alle opzichten betrouwbaar is.
- 32.3. Leverancier zal op verzoek van PostNL een opgave verstrekken van relevante persoonsgegevens van een bij uitvoering van een Overeenkomst betrokken Deskundige, Vervanger en/of andere voor hem werkzame derde.
- 32.4. Leverancier staat er voor in dat Deskundige, Vervangers en/of de andere voor hem werkzame derden beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag van de gemeente die betrekking heeft op de uitvoering van de werkzaamheden/diensten, tenzij dit naar het oordeel van PostNL niet wenselijk is. De kosten daarvan zijn voor rekening van de Leverancier. Indien deze verklaring ontbreekt, zal de Deskundige, Vervanger en/of andere voor hem werkzame derde geen werkzaamheden/diensten ten behoeve van PostNL kunnen verrichten.

Artikel 33

Overige bedingen met betrekking tot Deskundigen en Vervangers

33.1. Indien PostNL hierom verzoekt, zal de Leverancier ervoor zorg dragen dat de Deskundige, diens Vervanger en/of andere voor hem werkzame derden gedurende maximaal één (1) jaar na beëindiging van een Overeenkomst niet zal worden ingezet bij concurrenten van PostNL.

33.2. Gedurende de looptijd van iedere Overeenkomst en gedurende één (1) jaar daarna zal Leverancier geen medewerkers van PostNL, welke betrokken zijn bij de uitvoering van die Overeenkomst, in dienst nemen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PostNL.

Artikel 34

Wet Arbeid Vreemdelingen

- 34.1. Leverancier garandeert aan PostNL de verplichtingen uit de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) en op basis daarvan geldende (ministeriële) regelingen en besluiten na te leven. Dit houdt onder meer in dat Leverancier uitsluitend personeel van hemzelf en/of derden zal inzetten, dat in Nederland de betrokken werkzaamheden voor PostNL mag verrichten. Indien daartoe een verblijfs- en/of tewerkstellingsvergunning en/of gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid (GVVA) benodigd is, dient Leverancier voorafgaand aan de aanvang van de uit te voeren werkzaamheden zorg te dragen voor de controle van de vereiste documenten en in te staan voor de geldigheid van deze vergunning(en) gedurende de looptijd van de opdracht. Wanneer de vergunning(en) gaa(t)(n) verlopen of ongeldig blijk(t)(en) te zijn, dient Leverancier dit zo spoedig mogelijk en/of proactief te melden aan PostNL. Wanneer een door Leverancier bij PostNL ingezette persoon kwalificeert als vreemdeling in de zin van de WAV, verstrekt Leverancier aan PostNL voorafgaand aan de aanvang van de uit te voeren werkzaamheden een kopie van het geldige identiteitsbewijs van deze door hem bij PostNL ingezette persoon en een kopie van een geldige voor deze persoon afgegeven verblijfs- en/of tewerkstellingsvergunning en/of gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid (GVVA).
- 34.2. Indien een overtreding/niet-nakoming door Leverancier van het hiervoor gestelde (Artikel 34.1), leidt tot een (of meer) boete(s) die aan PostNL word(t)(en) opgelegd door het Ministerie van SZW, zal Leverancier deze boete(s) op eerste verzoek van PostNL direct volledig vergoeden aan PostNL. Een bedrag ter hoogte van de opgelegde boete(s) kan door PostNL ook direct worden verrekend met eventuele vorderingen van Leverancier.
- 34.3. Partijen onderkennen dat PostNL op grond van de WAV aangesproken kan worden door de bevoegde instanties, terwijl het voor haar niet (steeds) mogelijk is om na te gaan of personeelsleden van Leverancier en/of door hem ingezette derden aan in de WAV en op basis daarvan geldende (ministeriële) regelingen en besluiten voldoen. Schending door Leverancier van het in dit artikel gestelde, leidt tot verzuim in de nakoming van zijn verplichtingen. Alle hieruit voortvloeiende schade, onder meer bestaande uit maar niet beperkt tot (juridische) kosten, rente en/of een (/meer) boete(s) die aan PostNL worden opgelegd (naast die boete(s) als genoemd in Artikel 34.2), worden door Leverancier volledig vergoed aan PostNL. Een bedrag ter hoogte van deze schade kan door PostNL ook direct worden verrekend met de uitstaande betalingen aan Leverancier.
- 34.4. Indien een overheidsinstantie een inspectie of onderzoek doet bij Leverancier betreffende PostNL in relatie tot de verplichtingen uit Artikel 34.1 en Artikel 34.2 en/of uit de WAV, zal hij dat direct melden aan PostNL en daarbij tevens PostNL alle relevante informatie verstrekken (voor zover mogelijk) die van belang kan zijn voor PostNL om een inschatting te maken of een overtreding is of zal worden geconstateerd. Leverancier vrijwaart PostNL tegen vorderingen van derden ter zake van loon ex art. 23 WAV en art. 7:616a en 7:616b BW.
- 34.5. Indien Leverancier één of meerdere van de verplichtingen uit Artikel 34.1 tot en met Artikel 34.4 niet dan wel niet volledig is nagekomen, heeft PostNL het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder voorafgaande ingebrekestelling, door middel van een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

Artikel 35

Loon- en informatieverplichtingen en kettingsbeding

- 35.1. Voor de Deskundige(n) en/of diens Vervanger die Leverancier in loondienst heeft, dient Leverancier te voldoen aan de volgende (informatie)verplichtingen:
- a) Leverancier houdt zich aan geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die op hem en zijn werknemers van toepassing is;
 - b) Leverancier legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast;
 - c) Leverancier verschaft desgevraagd en onverwijld aan bevoegde autoriteiten toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie;
 - d) Leverancier verschaft desgevraagd en onverwijld aan PostNL toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien PostNL dit noodzakelijk acht in verband met (het voorkomen van) de behandeling van een loonvordering aan gaande verrichte arbeid.
- 35.2. Leverancier verplicht zich om de (informatie) verplichtingen zoals genoemd in Artikel 35.1 onverkort schriftelijk op te leggen aan alle partijen waarmee hij contracten aangaat en bedingt tevens dat deze partijen vervolgens bedoelde verplichtingen onverkort opleggen aan alle partijen met wie zij op hun beurt contracten aangaan.
- 35.3. Leverancier stelt PostNL direct schriftelijk op de hoogte van elke loonvordering ingesteld door of vanwege een werknemer die werkzaamheden voor PostNL (heeft) verricht. Leverancier garandeert (signalen van) misstanden binnen een redelijke termijn op te lossen en vrijwaart PostNL tegen alle aanspraken van derden met betrekking tot aanspraken in het kader van de Wet Aanpak Schijnconstructies. Alle schade die PostNL lijdt als gevolg van vorderingen in het kader van de Wet Aanpak Schijnconstructies zal PostNL verhalen op Leverancier, eventueel middels verrekening.

D. Specifieke bepalingen m.b.t. te verrichten IT-diensten/werkzaamheden

Indien sprake is van door Leverancier te verrichten werkzaamheden en/of diensten op het gebied van IT, zijn de bepalingen opgenomen in dit onderdeel D van toepassing

naast de algemene bepalingen opgenomen in onderdeel A en – voor zover van toepassing – de bepalingen opgenomen in de overige onderdelen van deze Voorwaarden.

Artikel 36 Definities

Acceptatie

De schriftelijke goedkeuring van PostNL van (onderdelen van de) door Leverancier aan PostNL geleverde (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur.

Apparatuur

Computerapparatuur, hardware of andere IT-zaken die door Leverancier in het kader van een Overeenkomst aan PostNL worden geleverd, inclusief eventuele bijbehorende systeemprogrammatuur, Documentatie, accessoires en overige aanverwante zaken.

Data

De (persoons)gegevens en informatie die Leverancier in het kader van een Overeenkomst ter beschikking krijgt van PostNL en/of beheert ten behoeve van PostNL.

Dienst

IT-dienst, functie en/of enige andere activiteit op het gebied van IT die wordt verleend door Leverancier uit hoofde van een Overeenkomst, welke kan worden doorontwikkeld gedurende de looptijd van de Overeenkomst en welke zo nu en dan kan worden aangevuld, verbeterd en vervangen.

Documentatie

Handleidingen, documentatie, specificaties en andere informatie die de (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur en hun eigenschappen beschrijven en die al dan niet nodig zijn voor de implementatie, installatie, gebruik, beheer, Onderhoud en/of Ondersteuning daarvan, alsook gebruikers in staat stellen de (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur efficiënt en effectief te gebruiken in overeenstemming met het beoogde doel, specificaties en de toezeggingen van Leverancier.

Escrow

Het deponeren van (een kopie van) een broncode, applicatiegegevens en/of overige (technische) gegevens met betrekking tot Programmatuur, Data en/of (Online) Diensten bij een onafhankelijke derde zodat PostNL voornoemde gegevens, bij het in vervulling gaan van een of meer in een (nadere) (escrow)overeenkomst bepaalde voorwaarden, zelfstandig en naar eigen inzicht kan (laten) toepassen voor het herstel van Gebreken in Programmatuur, Data en/of (Online) Diensten, ter waarborging van de continuïteit van Programmatuur, Data en/of (Online) Diensten, en voor het anderszins gebruiken, onderhouden en beheren daarvan.

Exit-fase

Heeft de betekenis die hieraan wordt gegeven in Artikel 49.1 van deze Voorwaarden.

Gebrek / Gebreken

Fout(en), storing(en) en/of andere tekortkoming(en) in de (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur.

Kantooruren

Van 08:00 uur tot 18:00 uur op een werkdag.

Malware

Computervirus, trojan horse, bot, drop dead device, back door device, time bomb of enige andere softwareroutine die schadelijk of destructief is, die bedoeld of ontworpen is om diefstal of wijziging van gegevens mogelijk of gemakkelijker te maken, of die toegang geeft tot of gebruik toestaat van een computersysteem door een onbevoegde derde, of een computersysteem onbruikbaar maakt, beschadigt, wist of anderszins het normale gebruik ervan verstoort, onderbreekt of op enige andere wijze schaadt.

Maatwerkprogrammatuur

Programmatuur die specifiek of exclusief is ontworpen of ontwikkeld voor PostNL of aan PostNL ter beschikking wordt gesteld.

Onderhoud

Door Leverancier uit te voeren (onderhouds)werkzaamheden die betrekking hebben op het herstellen, updaten en/of verbeteren van (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur en/of op de implementatie van nieuwe versies, releases, patches en/of updates van (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur.

Ondersteuning

Diensten en advisering die betrekking hebben op het gebruik en het functioneren van de (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur, inclusief Onderhoud.

Online Dienst

Dienst die online of anderszins door middel van communicatietechnieken op afstand door Leverancier ter beschikking wordt gesteld, waaronder, maar niet beperkt tot hosting-, cloud-, IaaS-, SaaS-, PaaS- of ASP-diensten.

Programmatuur (lees; Software)

Computerprogrammatuur, waaronder, maar niet beperkt tot, applicatieprogrammatuur, systeemprogrammatuur, firmware en maatwerk, zowel geheel als gedeeltelijk en ongeacht de gegevensdrager waarop het zich bevindt, inclusief alle nieuwe versies, releases, patches, updates, kopieën, Documentatie of onderdelen daarvan.

Service Levels

De vereiste beschikbaarheid, reactietijden, oplostijden en/of andere performance levels met betrekking tot (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur.

Standaardprogrammatuur

Programmatuur die niet specifiek of exclusief is ontworpen of ontwikkeld voor PostNL en aan PostNL ter beschikking wordt gesteld.

TPRA

Third Party Risk Assessment

Work-around

Een alternatieve oplossing voor een probleem.

Artikel 37

(Online) Dienst

- 37.1. Leverancier zal de (Online) Diensten tijdig en op zorgvuldige en deskundige wijze uitvoeren in overeenstemming met de gangbare praktijk en de professionele standaarden die gelden voor de uitvoering van diensten die vergelijkbaar zijn met de (Online) Diensten.
- 37.2. Indien een Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één of meer specifieke personen dan wel in een Overeenkomst is bepaald dat de uitvoering daarvan zal worden verricht door één of meer specifieke personen, is Leverancier niet gerechtigd dergelijke personen te vervangen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PostNL.
- 37.3. Leverancier is niet gerechtigd om de levering of ter beschikking stelling van de (Online) Diensten aan PostNL eenzijdig op te schorten, te staken of anderszins te beperken.
- 37.4. Leverancier zal onverwijld na totstandkoming van de Overeenkomst en/of op eerste verzoek van PostNL alle benodigde informatie, waaronder, maar niet beperkt tot inloggegevens, verstrekken aan PostNL alsmede onverwijld en onvoorwaardelijk alle medewerking verlenen aan PostNL die nodig is voor het gebruik van de (Online) Diensten, waaronder (het ondersteunen van) de configuratie en/of inrichting van de (Online) Diensten. Leverancier zal voornoemde werkzaamheden uitvoeren tegen de tarieven zoals overeengekomen in de Overeenkomst. Bij gebreke van expliciet overeengekomen tarieven wordt de vergoeding voor dergelijke werkzaamheden geacht te zijn inbegrepen in de Overeenkomst opgenomen vergoedingen.
- 37.5. Leverancier zal PostNL onverwijld schriftelijk informeren als Leverancier voornemens is aanpassingen, beperkingen, updates of andere wijzigingen, niet zijnde Onderhoud, door te voeren ten aanzien van de (Online) Diensten, inclusief een beschrijving van de gevolgen daarvan voor de bedrijfsprocessen van PostNL. Leverancier is niet gerechtigd om aanpassingen, beperkingen, updates of andere wijzigingen door te voeren met betrekking tot de (Online) Diensten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PostNL, die PostNL naar eigen inzicht mag onthouden en waaraan PostNL voorwaarden mag verbinden. Als de voorafgaande schriftelijke toestemming van PostNL uitblijft, zal Leverancier de (Online) Diensten in ongewijzigde vorm blijven ondersteunen, beheren en onderhouden, onverminderd het bepaalde in Artikel 41.5.
- 37.6. Leverancier zal PostNL onverwijld schriftelijk informeren zodra enig vermoeden of aanwijzing bestaat dat het beheer en/of de verwerking van Data of andere gegevens met behulp van (Online) Diensten onrechtmatig (kunnen) zijn jegens derden. Leverancier zal de betreffende Data en/of andere gegevens niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PostNL verwijderen, tenzij de Data en/of andere gegevens onmiskenbaar onrechtmatig zijn en de voorafgaande schriftelijke toestemming van PostNL als gevolg van spoedeisendheid niet kan worden afgewacht. Leverancier zal PostNL ter zake volledig schadeloosstellen en vrijwaren tegen aanspraken van derden.
- 37.7. Leverancier zal PostNL onverwijld schriftelijk informeren als Leverancier:
- a) enig verzoek, vordering of bevel ontvangt van een toezichthoudende autoriteit met betrekking tot de (Online) Diensten; of
 - b) voornemens is enige informatie inzake de (Online) Diensten, waaronder, maar niet beperkt tot Data en/of andere gegevens die worden beheerd of anderszins worden verwerkt met behulp van (Online) Diensten, te verstrekken aan een toezichthoudende autoriteit.

Artikel 38

Programmatuur

- 38.1. Voor alle door Leverancier ter beschikking gestelde Standaardprogrammatuur, inclusief de nieuwe versies, releases, patches en/of updates daarvan, geldt het bepaalde in Artikelen 15.10 en 15.11.
- 38.2. Voor alle door Leverancier ter beschikking gestelde Maatwerkprogrammatuur geldt het bepaalde in Artikelen 15.1 tot en 15.9 en 15.11.
- 38.3. Leverancier is nimmer gerechtigd wachtwoorden of andere beveiligingsmaatregelen aan te brengen in de Programmatuur die het gebruik van de Programmatuur (zouden kunnen) verhinderen.

- Als PostNL de aanwezigheid van een dergelijke beveiligingsmaatregel constateert, is PostNL gerechtigd om deze te (laten) verwijderen voor rekening van en/of door Leverancier. Op eerste verzoek van PostNL zal Leverancier onverwijld en onvoorwaardelijk daaraan zijn medewerking verlenen.
- 38.4. PostNL is gerechtigd om ten behoeve van haar bedrijfsvoering de Programmatuur en/of (Online) Diensten door een aan PostNL gelieerde onderneming of een derde partij te laten gebruiken.

Artikel 39

Apparatuur

- 39.1. Leverancier zal in ieder geval dertig (30) dagen voor het moment van (af)levering van Apparatuur schriftelijk installatievoorwaarden verstrekken aan PostNL, inclusief eventuele richtlijnen voor het gereedmaken van de ruimte(s) waarin de Apparatuur zal worden geplaatst en geïnstalleerd. PostNL is gerechtigd om redelijke voorwaarden te verbinden aan de toegang van Leverancier tot de ruimte(s) en systemen van PostNL in het geval van (af)levering, plaatsing en installatie van Apparatuur.
- 39.2. PostNL is te allen tijde gerechtigd naar eigen inzicht (onderdelen van) de Apparatuur uit te breiden met apparatuur van derden en/of te combineren met

- andere apparatuur en/of programmatuur binnen PostNL. Op eerste verzoek van PostNL zal Leverancier onverwijld en onvoorwaardelijk daaraan zijn medewerking verlenen.
- 39.3. Als een fabrikant van Apparatuur een aanpassing, aanvulling en/of andere wijziging van Apparatuur voorschrijft, zal Leverancier PostNL onverwijld schriftelijk over deze aanpassing, aanvulling en/of andere wijziging informeren en zal Leverancier op verzoek van PostNL onverwijld en onvoorwaardelijk voor eigen rekening zijn medewerking aan PostNL verlenen voor het uitvoeren van deze aanpassing, aanvulling en/of andere wijziging.

Artikel 40

Implementatie

- 40.1. Tenzij anders overeengekomen tussen Partijen, zal Leverancier zorgdragen voor de implementatie van de Programmatuur en/of (Online) Diensten bij PostNL zodat de Programmatuur en/of (Online) Diensten door PostNL kunnen worden gebruikt voor het beoogde gebruik alsmede conform specificaties en toezeggingen van Leverancier, waaronder, maar niet beperkt tot, het realiseren van koppelingen met andere programmatuur en/of (online) diensten (al dan niet van derden) die worden gebruikt door PostNL, het uitvoeren van (data)conversies en het migreren van gegevens. Leverancier zal de implementatie uitvoeren tegen de tarieven zoals overeengekomen in de Overeenkomst. Bij gebreke van expliciet overeengekomen tarieven wordt de vergoeding geacht te zijn inbegrepen in de vergoedingen opgenomen in de Overeenkomst.
- 40.2. Leverancier zal onverwijld na de totstandkoming van de Overeenkomst een schriftelijk implementatieplan opstellen en deze ter goedkeuring aan PostNL voorleggen. Het implementatieplan omvat daarbij in ieder geval de volgende onderwerpen, waarbij

PostNL gerechtigd is om de uitwerking van andere onderwerpen te verlangen:

- a) een functionele beschrijving van de Programmatuur en/of (Online) Diensten;
 - b) een gedetailleerde planning met betrekking tot de implementatie, inclusief een overzicht van milestones;
 - c) projectorganisatie, inclusief projectgovernance en de verdeling van verantwoordelijkheden tussen Leverancier en PostNL;
 - d) de van PostNL en eventueel van derden benodigde inzet en beschikbaarheid; en
 - e) de acceptatieprocedure (inclusief test cases), zowel voor tussentijdse (op)leveringen van milestones als voor eindoplevering van de Programmatuur en/of (Online) Diensten.
- 40.3. Tenzij anders overeengekomen zijn alle opleverdata in het kader van een implementatie als bedoeld in dit artikel aan te merken als fatale termijnen, waaronder ook de opleverdata van tussentijdse (op)leveringen van milestones.

Artikel 41

Onderhoud

- 41.1. Leverancier zal Onderhoud verrichten met betrekking tot de (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur tegen de tarieven zoals overeengekomen in de Overeenkomst, en bij gebreke daarvan wordt de vergoeding voor Onderhoud geacht te zijn inbegrepen in de Overeenkomst opgenomen vergoedingen. Het Onderhoud gaat in op het moment van Acceptatie van (onderdelen van) de betreffende Programmatuur en/of Apparatuur.
- 41.2. Leverancier zal vierentwintig (24) uur per dag en zeven (7) dagen per week Onderhoud beschikbaar maken voor PostNL. Leverancier zal in ieder geval tijdens Kantooruren (telefonisch) bereikbaar zijn voor PostNL in het kader van Onderhoud.
- 41.3. Onderhoud omvat in ieder geval de volgende activiteiten (al dan niet op afstand):
- het opsporen en herstellen van Gebreken;
 - het beschikbaar stellen van nieuwe versies, releases, patches en/of updates van Programmatuur;
 - het treffen van maatregelen ter voorkoming van Gebreken en andere technische problemen; en
 - het verlenen van Ondersteuning.
- 41.4. Het moment van verrichten van het Onderhoud zal tussen Partijen in onderling overleg worden bepaald, waarbij als uitgangspunt geldt dat Onderhoud op een wijze en op een tijdstip moet plaatsvinden die het minst verstorend zijn voor de bedrijfsprocessen van PostNL. Onderhoud dat verstorend zal kunnen zijn voor de bedrijfsprocessen van PostNL dient steeds vooraf schriftelijk aangekondigd te worden bij en goedgekeurd te worden door PostNL.
- 41.5. PostNL is gerechtigd alle nieuwe versies, releases, patches of updates van de (Online) Diensten en/of Programmatuur te verkrijgen onder dezelfde voorwaarden als neergelegd in de Overeenkomst. Het voorgaande geldt niet als afnameverplichting voor PostNL. Leverancier garandeert dat hij iedere nieuwe versie, release, patch en/of update van de (Online) Diensten en/of Programmatuur ten minste drie (3) jaar zal kunnen (blijven) ondersteunen, beheren en onderhouden.
- 41.6. Leverancier zal PostNL de mogelijkheid bieden om Ondersteuning, beheer, Onderhoud en/of bewaking op afstand door Leverancier te doen uitvoeren. In een dergelijk geval zal PostNL Leverancier toegang verstrekken tot het systeem van PostNL. Leverancier zal daarbij de regels en procedures van PostNL voor wat betreft dergelijke toegang in acht nemen, ervoor zorgdragen dat door haar ingeschakelde medewerkers en derden deze regels en procedures zullen naleven en PostNL volledig van zijn activiteiten op de hoogte houden, onder meer aan de hand van maandelijkse rapportages.

Artikel 42

Service Levels

- 42.1. Voor zover niet reeds geregeld in de Overeenkomst, zal Leverancier op eerste verzoek van PostNL onverwijld en onvoorwaardelijk zijn medewerking verlenen aan PostNL tot het sluiten van een afzonderlijke service level agreement (SLA) tussen Partijen waarbij de model service level agreement van PostNL leidend is.
- 42.2. Voor zover geen sprake is van een afzonderlijke service level agreement en het onderwerp evenmin is geregeld in de Overeenkomst, zullen de volgende drie Service Levels worden gehanteerd voor wat betreft reactietijden en oplostijden:
- Hoog: als gevolg van een Gebrek is (een onderdeel van) de (Online) Dienst, de Programmatuur en/of de Apparatuur niet beschikbaar, kan/kunnen deze niet gebruikt worden en/of leidt het gebruik ervan tot een onaanvaardbaar risico voor de bedrijfsprocessen van PostNL. Leverancier zal in dat geval onverwijld, en ieder geval binnen vijftien (15) minuten na eerste melding door PostNL, de ontvangst van de melding van PostNL schriftelijk bevestigen en overgaan tot herstel van het Gebrek. Indien Leverancier niet binnen vier (4) uur na eerste melding van het Gebrek het Gebrek heeft verholpen of een voor PostNL aanvaardbare oplossing heeft toegepast, dan wel voor herstel en/of een aanvaardbare oplossing meer dan vier (4) uur nodig heeft, zal Leverancier PostNL hierover onverwijld informeren onder vermelding van een tijdelijke oplossing en/of Work-around. Leverancier zal

- daarbij steeds alle redelijke maatregelen treffen om het Gebrek vervolgens zo snel mogelijk te herstellen.
- Middel: als gevolg van een Gebrek is er sprake van een regelmatig terugkomende storing, fout en/of onderbreking dan wel van een merkbaar verlies van prestaties met betrekking tot (een onderdeel van) de (Online) Dienst, de Programmatuur en/of de Apparatuur. Leverancier zal in dat geval zo snel mogelijk, en ieder geval binnen twee (2) uur na eerste melding door PostNL, de ontvangst van de melding van PostNL schriftelijk bevestigen aan PostNL en overgaan tot herstel van het Gebrek. Indien Leverancier niet binnen één (1) werkdag na eerste melding van het Gebrek het Gebrek heeft verholpen of een voor PostNL aanvaardbare oplossing heeft toegepast, dan wel voor herstel en/of een aanvaardbare oplossing meer dan één (1) werkdag nodig heeft, zal Leverancier PostNL hierover onverwijld informeren onder vermelding van een tijdelijke oplossing en/of Work-around. Leverancier zal daarbij steeds alle redelijke maatregelen treffen om het Gebrek vervolgens zo snel mogelijk te herstellen.
 - Laag: er is sprake van een Gebrek dat niet rechtstreeks een impact heeft op het correct functioneren van de (een onderdeel van) de (Online) Dienst, de Programmatuur en/of de Apparatuur alsook de bedrijfsprocessen van PostNL. Leverancier zal hierbij binnen bekwame tijd, en ieder geval binnen één (1) werkdag na eerste melding door PostNL, de ontvangst van de melding van PostNL schriftelijk bevestigen aan PostNL en overgaan tot herstel van het Gebrek. Indien Leverancier niet binnen vijf (5) werkdagen na eerste melding van het Gebrek het Gebrek heeft verholpen of een voor PostNL aanvaardbare oplossing heeft toegepast, dan wel voor herstel en/of een aanvaardbare oplossing meer dan vijf (5) werkdagen nodig heeft, zal Leverancier PostNL hierover onverwijld informeren onder vermelding van een tijdelijke oplossing en/of Work-around. Leverancier zal daarbij steeds alle redelijke maatregelen treffen om het Gebrek vervolgens zo snel mogelijk te herstellen.

- 42.3. Voor zover geen sprake is van een afzonderlijk SLA en het onderwerp evenmin is geregeld in de Overeenkomst, hanteert Leverancier voor wat betreft de beschikbaarheid van de (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur een volledig beschikbaarheidsniveau. Het gerealiseerde beschikbaarheidsniveau per maand wordt berekend met behulp van de cumulatieve tijd gedurende welke de (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur niet beschikbaar waren, niet gebruikt konden worden en/of het gebruik ervan tot een onaanvaardbaar risico voor de bedrijfsprocessen van PostNL leidde.
- 42.4. Leverancier zal PostNL onverwijld in kennis stellen van Gebreken of andere relevante omstandigheden die zich (kunnen) voordoen met betrekking tot (een onderdeel van) de (Online) Diensten, de Programmatuur en/of de Apparatuur en/of een wezenlijke impact kunnen hebben op (de beschikbaarheid van) de bedrijfsprocessen van PostNL.
- 42.5. Tenzij anders overeengekomen, zal Leverancier PostNL toegang bieden tot een online database voor probleemoplossing met betrekking tot Gebreken in de (Online) Diensten, de Programmatuur en/of de Apparatuur.
- 42.6. Leverancier zal maandelijks een schriftelijke rapportage aan PostNL verstrekken met betrekking tot de Service Levels in de voorafgaande maand, inclusief beschikbaarheid, reactietijden, oplostijden alsmede een overzicht van voorgedane Gebreken en toegepaste oplossingen voor deze Gebreken.

PostNL bepaalt naar eigen inzicht welk Service Level wordt toegekend.

Artikel 43

Documentatie

- 43.1. Leverancier zal Documentatie aan PostNL ter beschikking stellen met behulp waarvan PostNL de (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur, zelf of door derden, voor het beoogde gebruik en conform specificaties en toezeggingen van Leverancier kan (laten) gebruiken, beheren en/of onderhouden.
- 43.2. In aanvulling op het bepaalde in artikel 15.10, is PostNL gerechtigd Documentatie te verveelvoudigen, te openbaren en anderszins te verspreiden (al dan niet in gewijzigde vorm) binnen haar organisatie (waaronder binnen aan haar gelieerde ondernemingen) alsook aan door PostNL ingeschakelde derden zonder voor dergelijke handelingen een aanvullende vergoeding verschuldigd te zijn aan Leverancier.

Artikel 44

Acceptatie

- 44.1. Tenzij anders overeengekomen, zal PostNL binnen dertig (30) dagen na (op)levering van (onderdelen van) de (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur aan Leverancier schriftelijk meedelen of zij tot Acceptatie overgaat. Indien PostNL om welke reden dan ook niet in staat is om binnen voornoemde termijn aan Leverancier mee te delen of zij tot Acceptatie overgaat, zal PostNL Leverancier hierover voor afloop van de termijn informeren onder vermelding van de aanvullende termijn waarbinnen PostNL alsnog aan Leverancier zal meedelen of zij tot Acceptatie overgaat.
- 44.2. In het geval dat de mededeling als bedoeld in artikel 44.1 ontbreekt, de aanvullende termijn voor Acceptatie als bedoeld in artikel 44.1 zonder nadere mededeling van PostNL is verstrekken dan wel PostNL de (op)geleverde (onderdelen van) (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur voor productieve doeleinden in gebruik heeft genomen, zal sprake zijn van Acceptatie door PostNL.
- 44.3. PostNL is niet gehouden tot enige betaling aan Leverancier alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Betalingen die voorafgaand aan Acceptatie plaatsvinden, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie.
- 44.4. Onverminderd het bepaalde als bedoeld in artikel 40.2 zal Leverancier onverwijld na de totstandkoming van de Overeenkomst een schriftelijke acceptatieprocedure opstellen en deze ter goedkeuring aan PostNL voorleggen, tenzij vanwege de aard van de Overeenkomst een acceptatieprocedure niet vereist is. Voor zover een goedgekeurde acceptatieprocedure ontbreekt, geldt (voor zover van toepassing) het volgende als acceptatieprocedure:
- a) na iedere (op)levering van (onderdelen van) de (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur wordt deze door Partijen gezamenlijk getest op Gebreken aan de hand van door PostNL goedgekeurde test cases en worden de resultaten daarvan (waaronder eventuele geconstateerde Gebreken) vastgelegd in een testverslag dat door Partijen wordt ondertekend.
 - b) Voor zover sprake is van geconstateerde Gebreken en/of de (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur is afgekeurd door PostNL, zal Leverancier binnen een redelijke termijn voor eigen rekening alle geconstateerde Gebreken verhelpen. Leverancier zal in dat verband zo spoedig mogelijk aan PostNL een schriftelijke planning van de te verrichten werkzaamheden afgegeven.
 - c) Na het verhelpen van de Gebreken als bedoeld in Artikel 44.4(b) zal Leverancier de (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur voor een tweede maal ter Acceptatie voorleggen aan PostNL middels de Acceptatieprocedure in dit artikel.
 - d) Indien er voor de tweede maal sprake is van Gebreken en/of de (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur wederom wordt afgekeurd door PostNL, is PostNL gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder voorafgaande ingebrekestelling, door middel van een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

Artikel 45

Garanties

- 45.1. Leverancier garandeert dat hij bevoegd en bekwaam is, en alle noodzakelijke licenties en toestemmingen heeft verkregen die nodig zijn om een Overeenkomst aan te gaan en aan zijn verplichtingen uit hoofde daarvan te voldoen.
- 45.2. Leverancier garandeert dat de (Online) Diensten met zorg worden uitgevoerd door voldoende adequaat geschoold en voor de verlening van de (Online) Diensten opgeleid ervaren professioneel personeel.
- 45.3. Leverancier garandeert dat de Programmatuur, de (Online) Diensten en/of de Apparatuur vrij zijn van wezenlijke functionele en operationele Gebreken, materieel zullen voldoen aan de relevante Documentatie, en de functies en features zullen bezitten en zullen functioneren op de wijze zoals toegezegd door Leverancier. Leverancier zal hiertoe regelmatig code reviews en security tests (waaronder penetratietesten) uitvoeren.
- 45.4. Leverancier garandeert dat hij de in de markt gangbare, beveiligingsvoorzieningen heeft getroffen om te zorgen dat de Programmatuur, de (Online) Diensten en/of de Apparatuur vrij van Gebreken zijn en geen Malware bevatten.
- 45.5. Leverancier garandeert dat de Programmatuur en andere systemen die in verband met de (Online) Diensten door of namens Leverancier worden geleverd, gebruikt of gecontroleerd geen Malware bevatten.
- 45.6. Leverancier garandeert dat de geleverde of ter beschikking gestelde (Online) Diensten, Programmatuur en de Apparatuur voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving en in overeenstemming zijn met de overeengekomen Service Levels, procedures en overige afspraken.
- 45.7. Leverancier garandeert dat alle Apparatuur en eventuele vervangende onderdelen daarvan nieuw of gelijkwaardig aan nieuw zijn en daarop geen beperkt recht, beslag of eigendomsvoorbehoud van Leverancier of enige derde rusten alsmede vrij is van enige andere beperking of last.

Artikel 46

Informatiebeveiliging, continuïteit, back-up

- 46.1. Leverancier zal op de locatie(s) waar zich Programmatuur, Data en/of Apparatuur bevindt en op locaties die worden gebruikt voor het verrichten van (Online) Diensten adequate procedures op het gebied van informatiebeveiliging inrichten en in stand houden waarmee passende technische, procesmatige en organisatorische maatregelen ter bescherming van de (Online) Diensten, Programmatuur, Data en/of Apparatuur zijn gewaarborgd.
- 46.2. Leverancier zal adequate procedures inrichten en in stand houden ter waarborging van de continuïteit, integriteit, veerkracht en beschikbaarheid van (Online) Diensten, Programmatuur, Data en/of Apparatuur, waaronder, maar niet beperkt tot, in het geval van verstoring of onderbreking van (Online) Diensten, Programmatuur, Data en/of Apparatuur.
- 46.3. Leverancier zal adequate procedures inrichten en in stand houden met betrekking tot de back-up en herstel van Data.
- 46.4. Leverancier zal PostNL voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst alsook op (later) verzoek van PostNL onverwijld en onvoorwaardelijk schriftelijk informeren over de locatie van de Data alsmede de data centers die Leverancier gebruikt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, alsmede de locatie van de Data en de data centers die Leverancier gebruikt als uitwijklocatie.
- 46.5. Leverancier zal PostNL voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst alsook op (later) verzoek van PostNL onverwijld en onvoorwaardelijk schriftelijk informeren over de getroffen procedures als bedoeld in dit artikel. Leverancier zal dergelijke procedures op redelijk verzoek van PostNL onverwijld en onvoorwaardelijk aanpassen en/of aanvullen.

Artikel 47

Audit

- 47.1. PostNL is te allen tijde gerechtigd om, zelf of door derden, een audit uit te (laten) voeren naar de naleving van de verplichtingen van Leverancier uit hoofde van een Overeenkomst. PostNL zal Leverancier uiterlijk tien (10) werkdagen voorafgaande aan de voorgenomen audit schriftelijk van de voorgenomen audit op de hoogte stellen.
- 47.2. Leverancier verleent aan de audit zijn volledige en onvoorwaardelijke medewerking en zal ervoor zorgen dat door Leverancier ingeschakelde derden eveneens volledige en onvoorwaardelijke medewerking zullen verlenen aan een audit, waarbij in ieder geval:
- a) alle medewerkers, dossiers en processen voor raadpleging en controle beschikbaar zullen worden gemaakt; en
 - b) alle toegang zal worden verschaft tot (relevante delen van) de ruimtes, systemen en/of servers waarin/waarmee de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op enig moment plaatsvindt of heeft plaatsgevonden.
- 47.3. Indien een audit aantoont dat Leverancier niet voldoet aan zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, zal Leverancier binnen tien (10) werkdagen een schriftelijk plan voor het herstellen van de tekortkomingen ter goedkeuring aan PostNL voorleggen, zulks onverminderd de rechten, aanspraken en bevoegdheden die PostNL in verband met de tekortkoming van Leverancier op grond van de wet en de Overeenkomst heeft.
- 47.4. De kosten van de audit komen voor rekening van PostNL. Indien uit de audit blijkt dat Leverancier tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, komen de kosten van de audit, inclusief de kosten van PostNL, voor rekening van Leverancier.

Artikel 48

Escrow

- 48.1. PostNL is te allen tijde gerechtigd te verlangen dat Leverancier in Escrow met betrekking tot Programmatuur, Data en/of (Online) Diensten voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen en PostNL op een later moment een escrow-regeling met Leverancier wenst aan te gaan. Leverancier zal daartoe onverwijld en onvoorwaardelijk alle medewerking verlenen aan PostNL.
- 48.2. De Escrow omvat alle (niet openbaargemaakte) informatie, waaronder maar niet beperkt tot de broncode, die PostNL redelijkerwijs nodig heeft voor fouterstel, onderhoud en beheer van Programmatuur, Data en/of (Online) Diensten zodat zij (of een door haar ingeschakelde derde) conform de overeengekomen specificaties zelfstandig en ongestoord gebruik kan blijven maken van de Programmatuur, Data en/of (Online) Diensten. De Escrow dient te voldoen aan hetgeen ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is.
- 48.3. Als de Escrow onderdeel uitmaakt van een Overeenkomst verstrekt Leverancier op verzoek van PostNL schriftelijk bewijs aan PostNL waaruit blijkt dat de Escrow voldoet aan hetgeen daarover in de betreffende Overeenkomst is bepaald.

Artikel 49

Exit

- 49.1. In het geval van beëindiging, om welke reden dan ook, van de Overeenkomst zal Leverancier alle Programmatuur beschikbaar blijven stellen aan PostNL, alle Data toegankelijk houden voor PostNL en/of alle (Online) Diensten aan PostNL blijven verlenen, een en ander in overeenstemming met de voorwaarden van de betreffende Overeenkomst totdat de betreffende Programmatuur is vervangen door PostNL, de betreffende Data zijn overgedragen aan PostNL of een andere door PostNL aangewezen leverancier, en de betreffende (Online) Diensten zijn overgegaan naar PostNL of een andere door PostNL aangewezen leverancier (de “Exit-fase”).
- 49.2. Leverancier zal in het kader van de Exit-fase desgevraagd steeds onverwijld en onvoorwaardelijk zijn medewerking aan PostNL verlenen en ervoor zorgen dat de door de Leverancier ingeschakelde derden eveneens onverwijld en onvoorwaardelijk hun medewerking aan PostNL zullen verlenen. Deze medewerking omvat in ieder geval:
- a) alle handelingen die nodig zijn voor het vervangen van de Programmatuur en de overgang van de (Online) Diensten naar PostNL of een andere door PostNL aangewezen leverancier;
 - b) medewerking bij de overdracht, daaronder begrepen ook migratie en conversie, van Data naar PostNL of een andere door PostNL aangewezen leverancier; en
 - c) het verstrekken van adequate informatie, waaronder over interfaces en andere technische details, aan PostNL of een andere door PostNL aangewezen leverancier om PostNL of de bedoelde leverancier in staat te stellen om de Programmatuur te vervangen.
- 49.3. Leverancier waarborgt dat de bedrijfsvoering van PostNL niet in gevaar komt tijdens de Exit-fase en zorgt ervoor dat de vervanging van de Programmatuur, de overdracht van de Data en de overgang van de (Online) Diensten naar PostNL of een andere door PostNL aangewezen leverancier zonder problemen en onderbreking zal plaatsvinden.
- 49.4. Op verzoek van PostNL stelt Leverancier binnen tien (10) werkdagen een schriftelijk exit-plan op dat hij ter goedkeuring aan PostNL voorlegt. Het exit-plan omschrijft in ieder geval de wijze waarop Leverancier aan zijn verplichtingen uit hoofde van dit artikel zal voldoen.
- 49.5. Indien de beëindiging van de Overeenkomst het gevolg is van of verband houdt met een tekortkoming aan de zijde van Leverancier, of indien Partijen naar aanleiding van een Benchmark geen overeenstemming bereiken over de aanpassing van de vergoeding(en) en PostNL wenst dat de (Online) Diensten, Programmatuur en/of Apparatuur naar PostNL of een door PostNL aangewezen leverancier overgaan, komen de kosten van de Exit-fase, inclusief de kosten van PostNL, voor rekening van Leverancier. In andere gevallen komen de kosten die met de Exit-fase gemoeid zijn voor rekening van PostNL, waarbij de werkzaamheden door Leverancier zullen worden vergoed volgens de in de Overeenkomst overeengekomen tarieven, en bij gebreke daarvan volgens de reguliere tarieven van Leverancier.
- 49.6. Leverancier stelt PostNL onverwijld schriftelijk op de hoogte zodra Leverancier aan alle verplichtingen uit hoofde van dit artikel heeft voldaan.

Artikel 50

Compliance

- 50.1. Indien Leverancier een Dienst levert gaat Leverancier akkoord met een uit te voeren TPRA zodat het risicoprofiel van Leverancier en/of Dienst kan worden bepaald. De procedure van de risk assessment zal op verzoek van Leverancier door PostNL ter beschikking worden gesteld aan Leverancier.
- 50.2. Het risicoprofiel van de Leverancier en/of Dienst kan door PostNL als Low (laag), Medium (gemiddeld), High (hoog) bepaald worden.
- Indien de Dienst door PostNL als Low Risk (laag) wordt gecategoriseerd zal Leverancier akkoord gaan met het uitvoeren van een Requirement Assessment. Leverancier zal tekortkomingen, die PostNL vaststelt aan de hand van de assessment, voor aanvang van de dienstverlening verhelpen.
 - Indien de Dienst door PostNL als Medium Risk (gemiddeld) wordt gecategoriseerd zal Leverancier akkoord gaan met het uitvoeren van een Requirement Assessment. Leverancier zal tekortkomingen, die PostNL vaststelt aan de hand van de assessment, voor aanvang van de dienstverlening verhelpen. Leveranciers uit de categorie Medium Risk dienen in elk geval in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 (of gelijkwaardig) certificaat waarvan een kopie aan PostNL ter beschikking zal worden gesteld. Leverancier verplicht zich om te blijven beschikken over een geldig ISO 27001 (of gelijkwaardig) certificering. Deze certificering dient alle processen te omvatten die ten behoeve van de Dienst voor PostNL worden uitgevoerd.
 - Indien de Dienst door PostNL als High Risk (hoog) wordt gecategoriseerd zal Leverancier akkoord gaan met het uitvoeren van een Requirement Assessment en een Cloud risk assessment. Leverancier zal tekortkomingen, die PostNL vaststelt aan de hand van de assessments, voor aanvang van de dienstverlening verhelpen. Indien Leverancier door PostNL als High (hoog) wordt gecategoriseerd dient Leverancier naast de ISO27001 (of gelijkwaardig) in het bezit te zijn van een geldig ISAE 3402/SOC2 type 2 (of gelijkwaardige) Assurance welke aan PostNL ter beschikking zal worden gesteld. Leverancier verplicht zich om te blijven beschikken over een geldig ISO 27001 (of gelijkwaardig) certificering en een, door een externe geaccrediteerde partij vastgestelde assurance conform ISAE 3402/SOC2 type 2. Deze certificering en Assurance dienen alle processen te omvatten die ten behoeve van de Dienst voor PostNL worden uitgevoerd.
- 50.3. Leverancier gaat akkoord met het jaarlijks herhalen van een risk assessment op de Dienst aan PostNL en geeft PostNL inzage in de opvolging van tekortkomingen uit de voorgaande risk assessment.
- 50.4. Door Leverancier ingeschakelde belangrijke toeleveranciers (waaronder nadrukkelijk begrepen het datacenter), dienen te beschikken over dezelfde certificering en Assurance zoals voortkomt uit het risk assessment. Leverancier verstrekt of geeft PostNL inzage in deze certificaten en Assurance. Leverancier geeft PostNL inzage in de door Leverancier uitgevoerde audits op de compliance en certificering van zijn belangrijke toeleveranciers.
- 50.5. Indien Leverancier gebruik gemaakt van credit card gegevens voor de levering van de Dienst moet Leverancier voldoen aan de voor de Dienst relevante onderdelen van de Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS). Leverancier voert een jaarlijkse PCI DSS assessment uit en geeft PostNL inzage in de opvolging van tekortkomingen uit de voorgaande PCI DSS assessment.
- 50.6. Indien noodzakelijk voor de Dienst treedt PostNL met Leverancier in contact om op een veilige wijze de data en of het netwerk (hierna: data/netwerk) van PostNL te kunnen gebruiken voor de uitvoering van de Dienst. PostNL zal steekproefsgewijs de uitvoering van de Dienst controleren. Bij vermoedens van misbruik en/of beveiligingsissues behoudt PostNL zich het recht voor om de verleende toegang ongedaan te maken. PostNL vereist van Leverancier de laatst mogelijke versie van door de Leverancier gebruikte software en maatregelen voor informatiebeveiliging conform ISO 27001. Voordat Leverancier toegang krijgt zal Leverancier succesvol een door PostNL geïnitieerd risk assessment hebben doorlopen. Indien Leverancier, niet voldoet aan de in dit Artikel beschreven eisen en/of verzoeken van PostNL en daarvoor geen voor beide Partijen aanvaardbare oplossingen binnen een redelijke termijn kan realiseren, heeft PostNL het recht de Overeenkomst en betreffende Opdracht(en) te ontbinden, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn. Dit recht heeft PostNL ook indien Partijen binnen een redelijke termijn geen overeenstemming kunnen bereiken over opvolging van bevindingen uit een risk assessment.
- 50.7. Voor de werkzaamheden die voortvloeien uit artikel 50 dragen Partijen hun eigen kosten.

Meer weten?

Bel 088 868 68 68 of kijk op [postnl.nl](https://www.postnl.nl)

