

**DVO 2019-2024 Syntrophos - [Naam gemeente]**

EDT

**Datum ondertekening**

11-2-2019

**Kenmerk**

SYN19-DVO Syntrophos

**Versie**

Concept 2.0.

Auteurs: DSO

## Versiebeheer

Deze Dienstverleningsovereenkomst (DVO) wordt beheerd door Syntrophos. De laatste versie van het document is opvraagbaar bij Syntrophos.

versie	datum	omschrijving	auteur	status
1.0	10-04-2018		H. Franken	1 <sup>e</sup> finale versie
1.1	16-04-2018	Opmerking Walter Bos, gebruik van DB laten vervallen, hiervoor bestuur toepassen.	H. Franken	2 <sup>e</sup> finale versie
1.2	23-05-2018	Concept aanpassingen	M.C. Schadé	3 <sup>e</sup> finale versie
1.3	31-05-2018	Definitief versie DSO 31 mei 2018		Definitief
1.4	5-6-2018	Review op informatiebeveiliging en architectuur	CISO's gemeenten. Architect , adviseur informatiebeveiliging en teamcoördinator ICT	Definitief
2.0.	11 januari 2019	Definitieve versie DSO 11 januari 2019	DSO	Concept

## Inhoudsopgave

DVO 2018 Syntrophos - [Naam gemeente].....	1
Auteur Syntrophos, Nissewaard, Brielle, Westvoorne.....	1
Versiebeheer .....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding.....	4
Algemeen.....	4
Aanleiding en bedrijfsdoelstelling .....	4
Ondergetekenden: .....	5
Onderwerpen van de dienstverleningsovereenkomst.....	6
Artikel 1 begripsbepalingen .....	6
Paragraaf 1. Algemeen .....	8
Artikel 2 Overeenkomst .....	8
Artikel 3 Duur van de Overeenkomst .....	8
Artikel 4 Beëindiging van de overeenkomst .....	8
Paragraaf 2. Diensten en Producten .....	8
Artikel 5 Diensten en Producten in het algemeen.....	8
Artikel 6 Standaardwerk, Maatwerk, Meerwerk .....	9
Artikel 7 Overgangperiode voor nieuwe Diensten en Producten .....	9
Artikel 8 Intellectueel eigendom.....	10
Paragraaf 3. Samenwerkingsverplichting.....	10
Artikel 9 Strategische relatie en Governance .....	10
Artikel 10 Opdrachtgeverschap en Opdrachtnemerschap .....	10
Artikel 11 Architectuur.....	11
Artikel 12 Overleg- en rapportagestructuur .....	11
Artikel 13 Personele aspecten .....	11
Artikel 14 Geheimhouding .....	11
Artikel 15 Evaluatie .....	11
Paragraaf 4. Financiële afspraken .....	12
Artikel 16 Prijs en betaling .....	12
Paragraaf 5. Afspraken en procedures.....	12
Artikel 17 Verplichtingen van Opdrachtnemer .....	12
Artikel 18 Verplichtingen van Opdrachtgever .....	13
Artikel 19 Aansprakelijkheid en vrijwaring .....	14
Artikel 20 Niet nakoming .....	14
Artikel 21 Escalatie.....	14
Artikel 22 Overige bepalingen .....	14
Artikel 23 Bijzondere bepalingen.....	14
Bijlage A – Producten en Dienstencatalogus .....	16
Bijlage B – Service Level Agreement .....	17
Bijlage C – Verwerkersovereenkomstmodel .....	18

## Inleiding

### Algemeen

#### 1. Oprachtgever:

Naam :  
Adres :  
KVK-nummer :  
Telefoon :  
E-mail :  
Contactpersoon : (Gemeentesecretaris)

#### 2. Oprachtnemer:

Naam : Syntrophos  
Adres : Raadhuislaan 106, 3201 EL, Spijkenisse  
KVK-nummer : 57304769  
Telefoon : 0181-695700  
E-mail : m.schade@syntrophos.nl  
Contactpersoon : Mark Schadé (interim-directeur)

Deze DVO treedt in werking na ondertekening door de bevoegde vertegenwoordigers van de Oprachtgever en Oprachtnemer. De DVO gaat in per 1 januari 2019.

Oprachtgever en Oprachtnemer bezien periodiek conform artikel 3 in gezamenlijkheid of de DVO inhoudelijk moet worden herzien.

### Aanleiding en bedrijfsdoelstelling

De oorspronkelijke DVO is 22 februari 2013 in werking getreden en de dienstverlening en de afspraken hierover zijn in de afgelopen jaren op bepaalde onderdelen gewijzigd. Bovendien bestond de behoefte de DVO op een aantal punten te verbeteren. In deze DVO zijn de wijzigingen en gewenste verbeteringen doorgevoerd.

Deze DVO tussen Syntrophos en heeft als doel de diensten en bijhorende afspraken, prijzen en prestatie indicatoren met betrekking tot de dienstverlening aan de vast te leggen.

### Ondergetekenden:

1. , hierbij krachtens volmacht op grond van artikel 171 Gemeentewet van de burgemeester, die bij het verstrekken van de volmacht handelt ter uitvoering van het besluit van burgemeester en wethouders d.d. vertegenwoordigd door de gemeentesecretaris ,

Hierna te noemen: 'Opdrachtgever' en

2. Syntrophos, hierbij krachtens volmacht op grond van artikel 18 lid 2 van de Gemeenschappelijke Regeling (GR) Syntrophos van de voorzitter, die bij het verstrekken van de volmacht handelt ter uitvoering van het besluit van het dagelijks bestuur d.d. , vertegenwoordigd door de interim-directeur M.C. Schadé.

Hierna te noemen 'Syntrophos' of 'Opdrachtnemer'.

De Gemeente en Syntrophos tezamen te noemen: 'Partijen'.

### Nemen in aanmerking:

- de Gemeenschappelijke Regeling Syntrophos, ondertekend d.d.22 februari 2013 (hierna: 'GR Syntrophos');
- en alle bijhorende bijlagen A (PDC), B (SLA) en C (Verwerkersovereenkomstmodel) van dit document.

### Overwegen:

- dat Syntrophos is ingericht voor het leveren van ICT-dienstverlening (inclusief GEO en telefonie). Dit ter ondersteuning van de bedrijfsvoering van ;
- dat Syntrophos de deelnemers adviseert over toekomstige technische ontwikkelingen op tactisch en strategisch niveau;
- dat de hierbij de opdracht geeft aan Syntrophos voor het leveren van ICT-dienstverlening en daarbij behorende beheer en ondersteuning voor alle vestigingen van de Gemeente, zoals is overeengekomen. De bijlagen maken onderdeel uit van deze overeenkomst voor de gehele gemeentelijk organisatie;
- dat de relatie tussen Partijen is gebaseerd op gelijkwaardigheid. Partijen hebben over en weer begrip voor en vertrouwen in elkaar en handelen hiernaar. Partijen streven naar een samenwerking gekenmerkt door: rekening houden met elkaars belangen, maximale openheid, kennisuitwisseling, constructieve feedback en de inzet om gezamenlijk een succes te maken van de ICT-dienstverlening aan de Opdrachtgever.

## Onderwerpen van de dienstverleningsovereenkomst

### Artikel 1 begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze overeenkomst wordt verstaan onder:

Account Services	Verlenen van toegang tot informatiesystemen aan Opdrachtgever.
Applicatie	Computerprogramma dat bedoeld is voor de eindgebruiker van de gemeente om haar bedrijfsvoering uit te kunnen voeren.
Applicatie Services	Deze Service omvat het technisch applicatiebeheer en houdt zich bezig met de creatie, beheer en wijzigen van applicaties naar aanleiding van geconstateerde fouten of veranderende technische of functionele eisen. Daarnaast omvat het ook het beheer van de productlicentie welke geen onderdeel is van de standaard werkplekomgeving.
Architectuur	Architectuur is het vakgebied dat als doel heeft ervoor te zorgen dat een organisatie zich in al haar geledingen in de gewenste richting ontwikkelt.
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming.
Beheer	Activiteit gericht op het beheren van informatiesystemen en de hieraan gerelateerde producten, zoals systeemdokumentatie en SLA rapportages.
Bewerker	Diegene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn/haar rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.
Beschikbaarheid	De norm voor beschikbaarheid van de Service wordt weergegeven als een percentage van het Servicevenster, waarbinnen ongestoord gebruik wordt gemaakt van de Service.
Bestuur Syntrophos	Het orgaan van Syntrophos krachtens publiekrecht ingesteld, waarvan de leden bestaan uit vertegenwoordigers van de deelnemers.
BIG	Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten.
CISO	Chief Information Security Officer. De CISO is verantwoordelijk voor het implementeren van, en toezicht houden op het informatiebeveiligingsbeleid binnen de organisatie. De CISO heeft een centrale rol in het beheren van alle processen die daarmee te maken hebben en moet daarbij voldoen aan de BIG; een set van organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen die geïmplementeerd en beheerd dient te worden.
Deelnemers	De deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling SSC Syntrophos.
Deelnemersbijdrage	Jaarlijkse financiële bijdrage van Deelnemer aan Opdrachtnemer die uitsluitend gerelateerd zijn aan de kosten die noodzakelijk zijn om Diensten en Producten van Opdrachtnemer af te kunnen nemen.
Device	ICT-apparaat/systeem.
Demand Manager	Degene die bij de Opdrachtgever de regie voert.
Diensten	(Standaard of maatwerk) Diensten (ofwel Services) en Producten op het gebied van ICT en verder zijn beschreven in de PDC, zie bijlage A.
Domein account	Identificatie van de klant/gebruiker die hem/haar toegang verleent tot een bepaalde server of netwerk, waardoor hij/zij gebruik kan maken van applicaties. Bij een account hoort een user ID en wachtwoord.
Doorlooptijd	De norm voor de tijd die verloopt tussen de melding en het moment dat de dienst weer beschikbaar is en de melder daarvan op de hoogte is gesteld, en de oplossing werkend heeft verklaard.
DSO	Demand Supply Overleg, waarbij enerzijds de Demand Managers van de Deelnemers) en anderzijds de directeur van Opdrachtnemer is vertegenwoordigd.
DVO	Dienstverleningsovereenkomst.
Eindgebruiker	Medewerker die gebruik maakt van een werkplek, mobile device en/of printer.
FG	Functionaris Gegevensbescherming. De FG is verantwoordelijk voor het toezicht houden op de naleving van de privacywetten en -regels, het inventariseren en bijhouden van gegevensverwerkingen en het afhandelen van vragen en klachten van mensen binnen en buiten de organisatie. De FG biedt ondersteuning bij het ontwikkelen van interne regelingen, het adviseren over privacy op maat én het leveren van input bij het opstellen of aanpassen van gedragscodes.
Governance	Governance is het stelsel van afspraken waarbij de dienstverlening wordt bestuurd en gecontroleerd
GR	Gemeenschappelijke Regeling.
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie.
ICT-aanvraag	De toevoeging, verandering of verwijdering van een Dienst.
Incident	Dit is in de ICT een verstoring in de dienstverlening waardoor de te verwachten Service in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen.

Klant	Een klant is afnemer van een product of dienst van Syntrophos, niet zijnde een deelnemer. Hiermee is deze Opdrachtgever.
Klantbijdrage	Jaarlijkse financiële vergoeding van de Klant aan Opdrachtnemer die gerelateerd zijn aan de kosten die noodzakelijk zijn om Diensten en Producten van Opdrachtgever af te kunnen nemen.
Maatwerk	Een Dienst die niet door alle Deelnemers wordt afgenomen, met instemming van het DSO.
Mail account	Identificatie van de klant/gebruiker die hem/haar toegang verleent tot een bepaalde server of netwerk, waardoor hij/zij gebruik kan maken van alleen een e-mail Service en geen overige applicaties. Bij een mail account hoort een user ID en wachtwoord.
Melding	Het verzoek van de melder aan helpdesk van Syntrophos om een incident te registreren en op te lossen.
Mobiliteit Services	De Service is beschikbaar voor medewerkers van de Opdrachtgever die op basis van hun functie mobiel bereikbaar moeten zijn en over beperkte functionaliteit moeten kunnen beschikken. In veel gevallen is de Mobiliteit Service een aanvulling op de bestaande Werkplek Services.
Offerte	De offerte zoals door Partijen is vastgesteld in hun besluitvorming.
On-demand resourcing	Met de Service kan de Opdrachtgever ICT-specialisten inhuren ter ondersteuning van projecten / trajecten van de Opdrachtgever.
Opbouwfase	De periode van overdracht van de gemeentelijke dienstverlening van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer, waarbij er spraken is dat nog niet alle onderdelen van de dienstverlening zijn a) overgezet, b) geaccepteerd zijn door de Opdrachtgever als zijnde productie waardig.
Opdrachtgever	Deelnemer of Klant van Syntrophos.
Opdrachtnemer	Syntrophos.
OTAP	Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productieomgeving.
Overeenkomst	Deze dienstverleningsovereenkomst.
Overgangperiode	Tijdens de overgangperiode worden door Opdrachtnemer nieuwe ontwikkelde Diensten en/of Producten in productie genomen door Opdrachtgever. Dit gebeurt projectmatig. Gedurende deze periode is het mogelijk dat door de Partijen niet volledig aan de DVO en SLA afspraken kunnen worden voldaan. Hierover maken Partijen gezamenlijk afspraken.
Partijen	Opdrachtgever en Opdrachtnemer die deze overeenkomst hebben gesloten.
PDC	Product- en Dienstencatalogus.
Print Services	Managen en beheren van de benodigde processen om printers zodanig aan te sturen, zodat het voor de Eindgebruikers mogelijk is om documenten te printen en te scannen. Beheer van de fysieke printers, toners en papier valt hier niet onder.
Product	Een product is een voortbrengsel van verrichte arbeid, dat overdraagbaar is aan andere personen.
Project	Een tijdelijke organisatie die is opgezet met als doel één of meer zakelijke Producten op te leveren volgens een overeengekomen business case. Het bestaat uit een afgebakende hoeveelheid werkzaamheden die door de Demand Managers als project worden vastgesteld.
Prestaties	De prestaties van door Opdrachtnemer geleverde Diensten en Producten.
Regiefunctie	Regie voeren betreft het vertalen van de behoeften van de Eindgebruikers naar wijzigingen in de Diensten en Producten van Syntrophos, de prestaties van Syntrophos monitoren en hierop aansturen conform de SLA en bedrijfscriteria, en op deze elementen het toezien van de juiste verlening daarvan door Syntrophos.
Servicevenster	De tijd dat de helpdesk vragen en meldingen van Eindgebruikers aanneemt en de tijd waarin de beschikbaarheid wordt gegarandeerd.
Helpdesk	Skilled helpdesk of wel afdeling dat bestaat uit ervaren helpdesk medewerkers met ICT-affiniteit waar vragen, incidenten en problemen worden geregistreerd, gemonitord en antwoorden en oplossingen worden teruggekoppeld richting de eindgebruiker.
SLA	Service Level Agreement.
Special Services	Specifieke (gemeentelijke) Dienst of Product voor een Opdrachtgever dat gebruik maakt van afwijkende ICT-componenten ten opzichte van het Standaardwerk.
Standaardwerk	Producten en Diensten zoals beschreven in de PDC die zijn ontwikkeld voor alle Deelnemers en die worden geleverd door Syntrophos.
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens.

## Paragraaf 1. Algemeen

### Artikel 2 Overeenkomst

- 2.1 Deze Overeenkomst is van toepassing op alle Diensten en Producten die Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever;
- 2.2 Toevoegingen aan of afwijkingen van Overeenkomst zijn alleen van toepassing indien schriftelijk overeengekomen tussen Partijen;
- 2.3 Indien een bepaling van de Overeenkomst nietig is of nietig verklaard wordt, blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst volledig van kracht. Wanneer dit gebeurt, gaat Opdrachtnemer en Opdrachtgever in onderhandeling om te komen tot nieuwe bepalingen om de betreffende bepalingen te vervangen, waarbij het doel en de betekenis van de oorspronkelijke bepalingen zoveel mogelijk worden nageleefd;
- 2.4 De Gemeente is bevoegd om de Overeenkomst schriftelijk te wijzigen en/of aan te vullen, na overleg met en instemming van de Opdrachtnemer over de gevolgen van de wijziging of aanvulling. In dit kader blijven Partijen binnen de grenzen van de redelijkheid en billijkheid;
- 2.5 Partijen zijn ieder voor zich verantwoordelijk voor het op de hoogte brengen van de eigen medewerkers van de inhoud van deze DVO;
- 2.6 Partijen voeren jaarlijks een controle uit om de toepasbaarheid van de DVO te valideren.

### Artikel 3 Duur van de Overeenkomst

- 3.1 Deze Overeenkomst wordt geacht te zijn ingegaan op 1 januari 2019 en eindigt na vijf jaar.
- 3.2 Partijen treden uiterlijk twaalf maanden voorafgaand aan de einddatum van deze Overeenkomst met elkaar in overleg om te komen tot een volgende Overeenkomst.

### Artikel 4 Beëindiging van de overeenkomst

- 4.1 Wanneer een Deelnemer uit de GR treedt, dan wordt deze Overeenkomst van rechtswege beëindigd;
- 4.2 Klant heeft het recht deze Overeenkomst of onderdelen daarvan tussentijds op te zeggen door middel van aangetekende brief, met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden;
- 4.3 De Basis Service zoals beschreven in de PDC kunnen niet worden opgezegd, tenzij goedkeuring wordt overeengekomen met het Bestuur Syntrophos. Voor de Extra Services zoals beschreven in de PDC is deze goedkeuring niet van toepassing;
- 4.4 Partijen spreken bij het aangaan van de Overeenkomst uit, dat zij alles in het werk stellen om de financiële gevolgen van een onverhoopte beëindiging of opzegging van de Overeenkomst over een weer zoveel mogelijk te beperken;
- 4.5 Partijen verklaren in dit verband, dat zij in het overleg, dat nodig is ter regeling van de gevolgen van beëindiging of opzegging van de Overeenkomst, de volgende elementen in de overwegingen betrekken, te weten de reden van de opzegging of beëindiging evenals de feitelijke duur van de periode, dat deze beëindiging of opzegging kan plaatsvinden.

## Paragraaf 2. Diensten en Producten

### Artikel 5 Diensten en Producten in het algemeen

Alle Diensten en Producten die Opdrachtnemer levert en die Opdrachtgever afneemt zijn afgestemd met Opdrachtgever en staan opgenomen in de Product Diensten Catalogus (PDC) zie bijlage A. In de PDC zijn de Diensten en Producten gecategoriseerd in: Basis Infrastructuur, Basis Applicaties services, Niet geharmoniseerde applicaties services, Laptop-services, Mobile Device services, Ondemand Resourcing en Special Services:

- 5.1 Deze zijn in de PDC in verder detail toegelicht en de prestatie indicatoren welke dienen te worden behaald voor deze Services zijn beschreven in de Service Level Agreement (SLA), zie bijlage B
- 5.2 De afname van Standaard- en Maatwerk uit het PDC (bijlage A) worden gezamenlijk door Partijen vastgesteld en vervolgens per Opdrachtgever gespecificeerd en vastgelegd. De planning van de afname wordt jaarlijks met Opdrachtgever nader afgestemd, met inachtneming van artikel 17 lid 7 van deze DVO. Deze nadere afspraken zijn onlosmakelijk verbonden aan deze overeenkomst;
- 5.3 Op de dienstverlening van Syntrophos zijn de volgende algemene Service uitgangspunten van toepassing:
  - a) Klantgerichtheid (diensten voldoen volledig aan gestelde criteria van Opdrachtgever);
  - b) kwaliteit (prestatie, veiligheid, continuïteit en betrouwbaarheid) van de dienstverlening;
  - c) tijdigheid van de dienstverlening; en
  - d) voldoen aan wet- en regelgeving;
- 5.4 Opdrachtgever is bevoegd om op elk door haar in redelijkheid gewenst moment tijdens de uitvoering van deze Overeenkomst op haar kosten een controle door middel van een door haar te bepalen audit methodiek, te laten uitvoeren door één of meer auditors teneinde te doen vaststellen of de



dienstverlening voldoet aan de overeengekomen eisen en of het personeel de werkzaamheden op vakbekwame wijze uitvoert. Opdrachtnemer is verplicht aan dit onderzoek (kosteloos) haar medewerking te verlenen, waaronder begrepen het inzage geven in alle bescheiden met betrekking tot de dienstverlening;

- 5.5 Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde Prestaties van de Diensten en Producten voldoen aan de gestelde normen overeenkomstig de gerelateerde SLA afspraken;
- 5.6 Opdrachtnemer garandeert dat verwerkersovereenkomsten, zoals het model in bijlage C, worden overeengekomen met derden wanneer benodigd.

## Artikel 6 Standaardwerk, Maatwerk, Meerwerk

- 6.1 Uitgangspunt is Standaardwerk zoals beschreven in de PDC. Opdrachtgever streeft ernaar om Standaardwerk af te nemen. Partijen streven er daarnaast naar zoveel mogelijk Diensten te standaardiseren en te uniformeren. Opdrachtgever is verplicht, indien zij meer Standaardwerk wenst, dit bij Syntrophos af te nemen.
- 6.2 Maatwerk is mogelijk. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om het product zelf te gaan maken of de Dienst zelf te gaan leveren dan wel het door een andere partij te laten maken of leveren. De kosten voor Maatwerk zijn voor rekening van de opdrachtgevende gemeente. Er wordt een aparte maatwerkovereenkomst opgesteld door Opdrachtnemer na opdracht van Opdrachtgever, conform de modelovereenkomst. Wanneer de overeengekomen afname uit het PDC (bijlage A) van het Standaardwerk ontoereikend blijkt, worden aanvullende afspraken gemaakt voor levering van Meerwerk met één (of meerdere) deelnemer(s) van de GR. Deze afspraken worden vastgelegd in een apart op te stellen meerwerkovereenkomst, conform de modelovereenkomst. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om het Product zelf te maken dan wel het door een andere partij te laten leveren. De kosten voor Meerwerk zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
- 6.3 Wanneer de in deze Overeenkomst overeengekomen afname van het Standaardwerk uit de PDC (bijlage A) voor een gemeente te groot blijken, kan binnen het opdrachtgeverschap gesproken worden over de mogelijkheden van onderlinge verrekening van de afname.

## Artikel 7 Overgangperiode voor nieuwe Diensten en Producten

Tijdens de overgangperiode worden voor Opdrachtgever nieuwe ontwikkelde Diensten en Producten in productie genomen door Opdrachtnemer. Voor iedere nieuwe ontwikkeling maakt de opdrachtgever gebruik van een projectmatige aanpak. In deze aanpak is einddatum c.q. opleverdatum beschreven die tevens de einddatum is van de overgangperiode. Deze overgangperiode is uitsluitend bedoeld voor de nieuw te ontwikkelende diensten en/of producten, voor de overige diensten en producten is dit niet van toepassing.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen samen de aanpak, planning en acceptatiecriteria.

Gedurende deze periode is het mogelijk dat door de Partijen met betrekking tot de nieuwe Dienst en/of Product niet volledig aan de DVO en SLA afspraken kan worden voldaan. Tijdens deze periode zijn de volgende afspraken van toepassing:

- 7.1 In de opdracht van de nieuwe Dienst en/of Product is de doorlooptijd beschreven van deze Overgangperiode. Gedurende de periode dat opdrachtnemer en Opdrachtgever zich in deze periode bevinden, is het mogelijk dat de dienstverlening van opdrachtnemer nog niet volledig voldoet aan de in artikel 5 lid 3 vermelde Service uitgangspunten en het gestelde in artikel 16. Na deze periode wordt wel voldaan aan de in artikel 5 lid 3 vermelde Service uitgangspunten en het gestelde in artikel 16. Syntrophos spant zich wel in om vanaf de start zoveel mogelijk te voldoen aan de Servicenormen zoals beschreven in het SLA, zie bijlage B. Opdrachtgever stemt haar verwachtingen, criteria en wensen tijdens deze periode af met Syntrophos. Dit gebeurt alle redelijkheid en billijkheid. Hierbij is een belangrijk uitgangspunt dat de dienstverlening aan de Opdrachtgever niet mag stagneren.
- 7.2 In de Overgangperiode, is het mogelijk dat ook de Opdrachtgever nog niet volledig voldoet aan de verplichtingen met betrekking tot de nieuwe Dienst en/of Product, zoals opgenomen in artikel 17. Na deze periode is dit wel het geval. Opdrachtgever spant zich wel in om vanaf de start zoveel mogelijk te voldoen aan deze verplichtingen.
- 7.3 Als tijdens de Overgangperiode blijkt dat bij Opdrachtgever niet voldoet aan door Opdrachtnemer vastgestelde criteria voor de nieuwe Dienst en/of Product, en dit de dienstverlening en/of opbouw van Syntrophos beïnvloedt, dan treden Opdrachtgever en Syntrophos met elkaar hierover in overleg.
- 7.4 Partijen concretiseren de Servicenormen zoals vermeld in artikel 5 lid 3 voor of tijdens de Overgangperiode. Daartoe start Syntrophos in overleg met Opdrachtgever om de Servicenormen specifiek en meetbaar in de vorm van Prestatie-indicatoren te maken, om te komen tot een opzet ten behoeve van een nulmeting. Syntrophos houdt een nulmeting met betrekking tot de Servicenormen en worden afspraken gemaakt over de te behalen prestaties voor de opvolgende jaren, alsmede de wijze van

- monitoren. Daaropvolgend houdt Syntrophos ten aanzien van de definitieve Prestatie-indicatoren de één-meting. Vervolgens maken Partijen afspraken met betrekking tot de frequentie en wijze van monitoren.
- 7.5 In beginsel zijn er voor de door de Opdrachtgever afgenomen en nog af te nemen Producten en Diensten nog geen vergoedingen, die specifiek zijn vastgesteld. Voor de Overgangperiode ontwikkelen Partijen nadere afspraken over een kostprijscalculatiemethodiek en een verrekening systematiek. Deze worden opgenomen en beschreven in de opdracht van de nieuwe Dienst en/of Product.
- 7.6 De PDC wordt verder doorontwikkeld in de betreffende overleggen welke zijn beschreven in de SLA, bijlage B.

## Artikel 8 Intellectueel eigendom

Alle (aanspraken op) intellectuele eigendomsrechten (IE-rechten) met betrekking tot enig resultaat voortvloeiende uit de Overeenkomst van opdracht berusten bij de Deelnemers, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

## Paragraaf 3. Samenwerkingsverplichting

### Artikel 9 Strategische relatie en Governance

- 9.1 Opdrachtnemer en de Opdrachtgever dragen samen zorg voor de realisatie van zes strategische doelstellingen:
- het bijdragen aan een betere dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen;
  - het bieden van continuïteit door beperking van organisatorische kwetsbaarheid;
  - het verder verhogen van de kwaliteit van de processen;
  - het verder verhogen van de vakkundigheid, bekwaamheid en deskundigheid van medewerkers;
  - het efficiënt inzetten van de beschikbare capaciteit;
  - het realiseren van besparingen door schaalvoordelen.
- 9.2 De governance vereist goed bestuur, toezicht en verantwoording door overlegvormen en afspraken. Overlegvormen:
- Dagelijks Bestuur (besluitvorming);
  - DSO (strategisch overleg);
  - Crisis- en calamiteitenmanagement.
- Afspraken zijn vastgelegd in de SLA.
- 9.3 Opdrachtgever en Opdrachtnemer verplichten zich te werken onder architectuur, welke onder de verantwoordelijkheid van het DSO wordt uitgewerkt in een architectuurdocument.
- 9.4 Opdrachtnemer bewaakt en adviseert Opdrachtgever over de ontwikkelingen van de digitale overheid (zie <https://www.digitaleoverheid.nl/>) en maakt het zowel technisch als procesmatig mogelijk, zodat de Opdrachtgever aan de wet en regelgeving kan voldoen.
- 9.5 Opdrachtnemer bewaakt de generieke informatie- en technische-architectuur van de informatiesystemen van de gemeente(n) en adviseert het gebruik daarvan. Indien Opdrachtgever afwijkt, dan kan de afwijking worden gezien als maatwerk en wordt in overleg met partijen de financiële gevolgen hiervan bepaald.
- 9.6 Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever direct of uiterlijk binnen 24 uur via het DSO op de hoogte welke algemene en/of specifieke kennis en informatie vanuit de Opdrachtgever nodig is in het kader van (de uitvoering van) deze overeenkomst en/of ten behoeve van de ontwikkeling van de organisatie van Opdrachtnemer.
- 9.7 Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever direct of uiterlijk binnen 24 uur via het DSO over organisatorische en personele ontwikkelingen en/of veranderingen binnen zijn organisatie die van belang zijn voor de uitvoering van deze Overeenkomst.
- 9.8 Opdrachtgever voorziet Opdrachtnemer, op initiatief van de opdrachtnemer, via het DSO van voor Opdrachtnemer relevante informatie over ontwikkelingen bij de Opdrachtgever welke van invloed zijn op de dienstverlening van de opdrachtnemer.
- 9.9 Partijen streven aldus naar een samenwerking, waarbinnen maximale openheid, kennisuitwisseling, kostentransparantie en win-win zijn gewaarborgd.
- 9.10 De uitgangspunten zoals verwoord in leden 1 tot en met 5 vertalen zich in de wederzijdse verplichtingen zoals omschreven in artikelen 16 en 17.

### Artikel 10 Opdrachtgeverschap en Opdrachtnemerschap

- 10.1 De meerwaarde van Opdrachtnemer als organisatie in de richting van de Opdrachtgever is direct afhankelijk van de wijze waarop Partijen hun onderlinge rollen invulling geven. De afspraken omtrent de invulling van deze rollen worden in goed onderling overleg gemaakt.
- 10.2 Gemeente(n) geven vakkundige en bekwaame invulling aan zowel het individueel als het collectief opdrachtgeverschap. Syntrophos geeft op vakkundige en bekwaame wijze invulling aan het opdrachtnemerschap. Partijen werken het opdrachtgeverschap in samenhang met het

- opdrachtnemerschap concreet uit, inclusief de verschillende functies, taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en rollen hierbij.
- 10.3 Deelnemers spannen zich maximaal in om zoveel als mogelijk invulling te geven aan het collectief opdrachtgeverschap. In het Demand Supply Overleg (DSO) staat het collectief opdrachtgeverschap centraal.
- 10.4 Het DSO stelt een reglement van orde op waarin in ieder geval is bepaald dat:
- Vanuit elke Deelnemer een Demand Manager is vertegenwoordigd in het DSO;
  - De voorzitter van het DSO wordt gekozen door de Demand Managers;
  - Opdrachtnemer wordt vertegenwoordigd door de directeur van Syntrophos.

## Artikel 11 Architectuur

De klanten van opdrachtnemer zijn gemeentelijke instellingen waarbij de dienstverlening naar burgers centraal staat. Architectuur is een middel om doelstellingen van de deelnemers te realiseren. Het bestaat uit een aantal onderdelen die werken onder architectuur mogelijk maken. De volgende architectuurkaders zijn belegd:

1. Architectuurproces en de -functie: de wijze waarop architectuur in de organisatie is ondergebracht.
2. Architectuurmethoden en architectuurtechnieken. De manier waarop architectuur in de praktijk wordt gebracht;
3. Architectuurinhoud. De daadwerkelijke modellen en teksten die kaders en richtlijnen bieden om daadwerkelijk onder architectuur te kunnen gaan werken.

## Artikel 12 Overleg- en rapportagestructuur

De overleg- en rapportagestructuur worden toegepast, welke zijn beschreven in de SLA (bijlage B). Zij maken deel uit van deze Overeenkomst en in het algemeen zijn deze overleggen benodigd om voor zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer bijeenkomsten te faciliteren waar onder andere de aanpak, planning, status, kwaliteit, financiën, issues, risico's en mitigerende maatregelen van enerzijds beheeractiviteiten en anderzijds ICT-aanvragen en –projecten op elkaar kunnen worden afgestemd. Dit is benodigd om de ICT-dienstverlening volledig te beheersen.

## Artikel 13 Personele aspecten

- 13.1 Opdrachtnemer zet medewerkers in, die, gelet op hun deskundigheid, opleiding en ervaring, voor de uitoefening van hun taken geschikt zijn.
- 13.2 Wanneer sprake is van langduriger verzuim (langer dan 6 weken) door bijvoorbeeld ziekte, treft Opdrachtnemer de nodige maatregelen om te komen tot een juiste vervanging.
- 13.3 Wanneer door verzuim kritieke processen, zoals beschreven in de SLA bij hoofdstuk 3 Incidentenbeheer, bij de Gemeente(n) worden beïnvloed, treden Opdrachtnemer en de Gemeente(n) direct in overleg over te nemen maatregelen waarbij het uitgangspunt is dat de kritieke processen absoluut gecontinueerd moeten worden.
- 13.4 De in dit artikel en in de Overeenkomst aangehaalde vervanging van medewerkers zorgt ervoor dat de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening zoveel mogelijk worden gewaarborgd.

## Artikel 14 Geheimhouding

Partijen verplichten zich adequate en voldoende maatregelen te treffen om geheimhouding te verzekeren met betrekking tot alle gegevens van partijen of personen waarvan zij zich bij de uitvoering van deze overeenkomst bedienen, tenzij anders is bepaald bij of krachtens wettelijke regeling.

## Artikel 15 Evaluatie

- 15.1 In de vergadering van het Bestuur van Syntrophos wordt door de directeur van Syntrophos op hoofdlijnen gerapporteerd over de planning en status van de dienstverlening, kwaliteit, issues, risico's, mitigerende maatregelen en de inzet van financiële middelen (financiële begroting en gemaakte kosten). Deze worden tussen Partijen over en weer en in goede samenspraak met elkaar besproken. In de -vergadering van het Bestuur vindt een evaluatie plaats van de Overeenkomst inclusief bijlagen, die eventueel kan leiden tot een bijstelling van de Overeenkomst en bijlagen. Indien een collectief belang daartoe aanleiding geeft, kan het Bestuur besluiten om over te gaan tot eerdere evaluatie en of bijstelling van deze Overeenkomst. De eerste evaluatie zal plaatsvinden in het jaar volgende op de ondertekening van deze overeenkomst.
- 15.2 Jaarlijks wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij de Deelnemer, waarbij dient te worden voldaan aan de gehanteerde norm voor tevredenheid zie SLA in bijlage B. Tevens wordt een benchmarkonderzoek uitgevoerd, waarbij de gemiddelde kosten van de Diensten en Producten van

Oprachtgever wordt vergeleken met het landelijk gemiddelde van de gemeenten in Nederland. Beide onderzoeksresultaten worden gerapporteerd door tussenkomst van het DSO aan het Bestuur van Syntrophos.

## Paragraaf 4. Financiële afspraken

### Artikel 16 Prijs en betaling

- 16.1 Deelnemer is aan Opdrachtnemer gedurende de overeengekomen periode van dienstverlening een vergoeding verschuldigd. In de jaarlijks vast te stellen begroting van Syntrophos is de aard, omvang en berekeningswijze van de vergoeding van de Deelnemer opgenomen, inclusief de jaarlijks door het Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling vast te stellen indexering. Wanneer Opdrachtnemer overschrijding van de begroting verwacht, wordt het DSO per direct schriftelijk inclusief aangepaste conceptbegroting geïnformeerd. De Partijen bepalen daaropvolgend een gezamenlijke oplossing. In de financiële verordening is bepaald dat er minimaal twee tussenrapportages aan het bestuur worden voorgelegd.
- 16.2 Opdrachtnemer stelt Deelnemer uiterlijk ten tijde van inzending van de begroting in de maand juli voorafgaande aan een contractjaar op de hoogte van de voor dat contractjaar geldende vergoeding.
- 16.3 De facturering van de onder lid 2 genoemde vergoeding vindt vooraf plaats per kwartaal, waarbij de betaling per kwartaal en vooraf verschuldigd is. Facturering 30% 1<sup>e</sup> kwartaal, 30%, 2<sup>e</sup> kwartaal 20%, 3 kwartaal, 4<sup>e</sup> kwartaal 20%, in verband met liquiditeit (contracten aan het begin van het jaar en aflossingen in 2<sup>de</sup> kwartaal.
- 16.4 In afwijking van lid 3 geldt dat bij Maatwerk en Meerwerk de facturering achteraf per kwartaal op basis van realisatie wordt gedaan.
- 16.5 Gedurende de opbouwfase bij een gefaseerde overgang van de dienstverlening worden door Partijen nadere afspraken over een kostprijscalculatiemethodiek en een verrekening systematiek voor de realisatie van de overgang gemaakt.
- 16.6 Het kostenmodel uit de PDC bijlage A is de basis voor de kosten en rekening doorbelasting naar Opdrachtgever.
- 16.7 Financiële verrekening vindt jaarlijks plaats via nacalculatie.

## Paragraaf 5. Afspraken en procedures

### Artikel 17 Verplichtingen van Opdrachtnemer

- 17.1 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de ondersteuning van Diensten en Producten waarop deze Overeenkomst betrekking heeft, in de richting van de Opdrachtgever worden ontsloten door middel van de helpdesk van Syntrophos.
- 17.2 Opdrachtnemer voert alle in deze Overeenkomst bedoelde Diensten en Producten op vakkundige en bekwame wijze uit. De in artikel 5 lid 3 genoemde Service uitgangspunten worden hierbij in acht genomen.
- 17.3 Opdrachtnemer conformeert zich aan het “werken onder architectuur”;
- 17.4 Opdrachtnemer betreft bij de uitvoering van de in deze Overeenkomst bedoelde Diensten en Producten, de benodigde kennis van de gemeentelijke systemen, infrastructuur, programmatuur evenals de kennis van de specifieke wet- en regelgeving.
- 17.5 Opdrachtnemer draagt zorg voor beheerde en procesmatige afhandeling van de wijzigingen, updates en invoering van informatiesystemen volgens het OTAP principe.
- 17.6 Opdrachtnemer verleent de dienstverlening op gebied van ICT conform de normen zoals opgenomen in de SLA, zie bijlage B.
- 17.7 Opdrachtnemer houdt zich tenminste aan door de Opdrachtgever individueel (of gezamenlijk) vastgesteld beleid en wettelijke verplichtingen en anderszins opgelegde normeringen omtrent informatiebeveiliging.
- 17.8 Opdrachtnemer voldoet eveneens aan de bepalingen omtrent de verwerking van persoonsgegevens zoals vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hiervoor is in bijlage C de verwerkersovereenkomst bijgesloten.
- 17.9 Opdrachtnemer beschikt over de vereiste licenties ten behoeve van de systemen en applicaties die Opdrachtnemer gebruikt voor zijn eigen bedrijfsvoering en voor de standaardwerkplekken die zij aan de Opdrachtgever als klant levert. Tevens informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever en komen Partijen overeen wanneer en welke updates van bedoelde software wordt uitgevoerd.

- 17.10 Opdrachtnemer treft in haar bedrijfsvoering maatregelen die het mogelijk maken heldere verantwoording af te leggen over:
- a) de rechtmatigheid van de besteding van publieke middelen;
  - b) de aspecten van bedrijfsvoering die naar het oordeel van de Gemeente van publiek belang zijn;
  - c) voldoen aan gestelde wettelijke- en anderszins verplichte normenkaders;
  - d) de geleverde prestaties en de inzet van de financiële middelen;
  - e) en het portfoliomanagement dat Syntrophos voert en/of wil voeren
- 17.11 Opdrachtnemer rapporteert eens per drie maanden aan de Opdrachtgever over de voortgang, kwaliteit en financiën van de dienstverlening op basis van de in artikel 5, lid 3 genoemde Service uitgangspunten. Deze rapportages worden opgenomen in de rapportages voor het Bestuur van Syntrophos, conform de planning zoals vastgelegd in de Verordening op de uitgangspunten financieel beleid Syntrophos. Deze rapportages vinden plaats nadat concretisering van de Servicenormen en afspraken over prestaties en monitoring (als bedoeld in artikel 7, lid 4) hebben plaatsgevonden.
- 17.12 Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever direct wanneer zij constateert dat de vastgelegde afnameplanning van de PDC (bijlage A) dreigt te worden overschreden.
- 17.13 Het DSO adviseert zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer onder meer over:
- a) de procesgang rondom Diensten en Producten;
  - b) de inhoud en vorm van Diensten en Producten;
  - c) de kwaliteit van de geleverde dienstverlening
- 17.14 Opdrachtnemer draagt zijn personeel, dat betrokken is bij de uitvoering van de Diensten en Producten met name als die werkzaamheden bij de Opdrachtgever worden uitgevoerd, op de door de Opdrachtgever) aangehouden fysieke beveiligingsprocedures en huisregels in acht te nemen. Opdrachtgever informeren Opdrachtnemer over het bestaan hiervan.
- 17.15 Bij calamiteiten en crisismanagement verleent Opdrachtnemer met hoogste prioriteit, zoals beschreven in de SLA bij hoofdstuk 3 Incidentenbeheer, volledige medewerking. Hierbij behoort ook het meewerken aan oefeningen op initiatief vanuit de Gemeente en meewerken in geval van wijzigingen van de bij calamiteiten relevante procedures en regels.
- 17.16 Opdrachtnemer sluit verzekeringen af die benodigd zijn voor de uitvoering van zijn taken en de risicobeheersing van de bedrijfsvoering;
- 17.17 Opdrachtnemer draagt zorg voor ontsluiting van de helpdesk binnen de gemeentelijke digitale omgeving.

## Artikel 18 Verplichtingen van Opdrachtgever

Om Opdrachtnemer in staat te stellen om de Diensten en Producten te kunnen leveren, realiseert Opdrachtgever het volgende:

- 18.1 De gemeentelijke verordeningen en regelingen, waarvoor de verantwoordelijkheid bij de Opdrachtgever ligt, zijn steeds actueel. Verordeningen en regelingen die dienstverlening tussen Deelnemer en Opdrachtnemer raken worden terstond aan de wederpartij ter kennis gebracht.
- 18.2 Uniformering en standaardisering van die (bedrijfsvoering)onderdelen, waarvan de uitvoering is ondergebracht bij Opdrachtnemer vindt plaats op voordracht van Syntrophos, tenzij het uniformeren en/of standaardiseren ten aanzien van het desbetreffende onderdeel niet mogelijk is of negatieve impact heeft op de bedrijfsvoering van de Gemeente.
- 18.3 Opdrachtgever conformeert zich aan het “werken onder architectuur”;
- 18.4 Het verstrekken van de benodigde mandaten door de verschillende organisaties aan Opdrachtnemer, zodat Opdrachtnemer namens hen de taken kan uitvoeren. Onder voorbehoud dat dit wettelijk is toegestaan.
- 18.5 Actuele mandaatregelingen van de Gemeente die de formele bevoegdheidsverdeling binnen de Gemeente beschrijven.
- 18.6 Het per kwartaal zorgen voor een actuele lijst van medewerkers die binnen de overeengekomen afname van Diensten uit het PDC mogen bestellen.
- 18.7 Het aan Opdrachtnemer informatie beschikbaar stellen over en het bieden van toegang tot gemeentelijke systemen, infrastructuur en programmatuur benodigd bij de uitvoering van de met de realisatie van de in deze overeenkomst bedoelde Diensten en Producten.
- 18.8 Tenminste een jaarlijkse verstrekking van informatie over gemeentelijke planning en ontwikkelingen in relatie tot de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Daarom verplichten de gemeenten zich om jaarlijks vóór 15 maart, voorafgaande aan het contractjaar, de in dit kader benodigde informatie te verstrekken over de beoogde afnames van de PDC (bijlage A) van door Opdrachtnemer te leveren Diensten en Producten in een eenduidig format en in afstemming met Syntrophos. De gemeenten baseren hun afnameplanningen voor een contractjaar op de gerealiseerde afnames van het jaar, voorafgaande aan het desbetreffende contractjaar.

- 18.9 Indien naar aanleiding van besluitvorming of ontwikkelingen bij een Opdrachtgever een groter beroep zal worden gedaan op de dienstverlening van Opdrachtnemer, is de Opdrachtgever verplicht dit te melden aan Syntrophos, zodat Opdrachtnemer hiervoor voorzieningen in zijn capaciteitsplanning kan treffen. Wanneer nodig worden de doorbelaste kosten van de dienstverlening herzien na goedkeuring van de Opdrachtgever(s), voordat de betreffende Opdrachtgever daadwerkelijk een groter beroep gaat doen op de dienstverlening van Opdrachtnemer.
- 18.10 Documenten (bijvoorbeeld visie, strategie, beleid, overzicht bedrijfsprocessen en ICT-aanvragen) van Opdrachtgever die relevant zijn voor de huidige en nieuwe te ontwikkelen Diensten en Producten zijn digitaal beschikbaar voor Opdrachtnemer. Voor zover de documenten niet digitaal beschikbaar zijn, geeft de Opdrachtgever hoge prioriteit aan het op korte termijn alsnog digitaliseren van de documenten.
- 18.11 De implementatie van Diensten en Producten is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Gemeente(n) en Opdrachtnemer. De daadwerkelijke aansturing van en communicatie over implementatie van Diensten en Producten in de Gemeente is de verantwoordelijkheid en de taak van de Opdrachtgever.

## Artikel 19 Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 19.1. De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever tegen eventuele aanspraken betreffende door derden geleden schade ten gevolge van de uitvoering van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer, of ten gevolge van het gebruik van de Diensten.
- 19.2. De Opdrachtnemer zal vanaf het aangaan van de Overeenkomst adequaat verzekerd zijn voor directe- en gevolgschade tengevolge van het uitvoeren van de Overeenkomst.

## Artikel 20 Niet nakoming

In geval van niet nakoming van de afspraken in deze overeenkomst door één of beide Partijen spreken Partijen elkaar over en weer hierop aan. Indien dat niet leidt tot een voor beide partijen acceptabele oplossing, die tot beider tevredenheid stemt, dan wordt afhankelijk van de verschillende rollen die Partijen innemen, gebruik gemaakt van het escalatiemodel, zoals opgenomen bij artikel 21.

## Artikel 21 Escalatie

- 21.1 In geval van een geschil streven Opdrachtnemer en Opdrachtgever ernaar in goed overleg tot een voor beide Partijen acceptabele oplossing te komen. Indien het niet lukt tot een oplossing te komen, dan kan afhankelijk van de verschillende rollen die Partijen innemen, gebruik gemaakt worden van onderstaand het escalatiemodel als beschreven in de SLA..
- 21.2 Indien het in het eerste lid genoemde escalatiemodel niet leidt tot een voor Partijen aanvaardbare oplossing van het geschil, zullen partijen zich tot het bestuur van Syntrophos wenden.

## Artikel 22 Overige bepalingen

- 22.1 Geen andere vergoedingen dan de vergoedingen in het kader van deze Overeenkomst over en weer zijn verschuldigd, met uitzondering van Meerwerk- of Maatwerkovereenkomsten zijn afgesloten.
- 22.2 Daar waarin deze Overeenkomst niet voorziet of onredelijk/onbillijk uitwerkt, treden Partijen met elkaar in overleg om te bezien of in een gewijzigde vaststelling van de Overeenkomst kan worden voorzien.
- 22.3 Wijziging of aanvulling van deze Overeenkomst kan slechts schriftelijk geschieden door middel van toevoeging van genummerde en door of namens partijen geparafeerde wijzigingsbladen.
- 22.4 Bij tegenstrijdigheid tussen enige bepaling van deze Overeenkomst en het gestelde in een bijlage, gaat de bepaling van deze Overeenkomst vóór, tenzij daarvan in de bijlage wordt afweken onder uitdrukkelijke verwijzing naar dit artikel en de bijlage door de Opdrachtgevers is ondertekend met inachtneming van het bepaalde in lid 3.
- 22.5 In geval van tegenstrijdigheden tussen de gestelde bijlagen, gaat steeds het gestelde in het vorige lid hoger vermeldde document boven het gestelde uit het lager vermeldde document. Indien echter op grond van een lager gerangschikt document hogere eisen aan de dienstverlening worden gesteld, gelden deze hogere eisen.

## Artikel 23 Bijzondere bepalingen

Indien Partijen een nieuwe of gewijzigde DVO overeenkomen met als doel om dit DVO te vervangen, dan wordt dit DVO beëindigd en vervangen zonder tussenkomst van één van de betrokken partijen uit deze overeenkomst.

## Aldus overeengekomen

Datum:

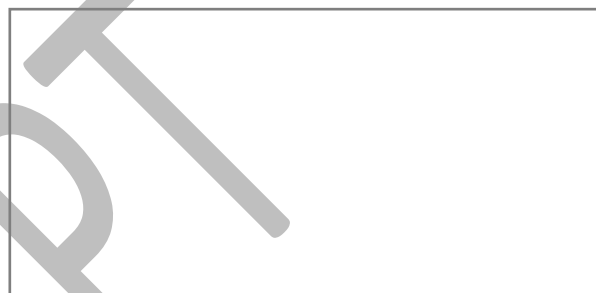
Gemeentesecretaris



**Syntrophos**

Datum:

M.C. Schadé  
Interim-directeur Syntrophos



CONCEPT

## Bijlage A – Producten en Dienstencatalogus

CONCEPT



## Bijlage B – Service Level Agreement

CONCEPT

## Bijlage C – Verwerkersovereenkomstmodel

**Bron:** Model voor een Verwerkersovereenkomst, 20170925-Model-voor-een-verwerkersovereenkomst-v2.4, IBD, september 2017

CONCEPT