

**Dienstverleningsovereenkomst RVO –
Provincie Noord-Brabant inzake
uitvoering POP3 (niet-grondgebonden)
met Navision**

Versie D1.0

Datum	20-09-2018
Status	Definitief

Inhoud

1	Opdracht en aanleiding	3
1.1	Partijen binnen deze overeenkomst	3
1.2	Achtergrond en onderwerp van deze overeenkomst	3
1.3	Duur van de overeenkomst	4
1.4	Wijziging of tussentijdse beëindiging van de overeenkomst	4
1.5	Geschillenregeling	5
1.6	Documenten	5
1.7	Verwerkersovereenkomst	5
2	Ondertekening	6
3	Bijlagen	7

1 Opdracht en aanleiding

1.1 Partijen binnen deze overeenkomst

Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, mede namens de Provincies,
in de persoon van

10.2.e

Prinses Beatrixlaan 2
2595 AL Den Haag
(opdrachtgever)

Provincie Noord-Brabant,
in de persoon van

10.2.e

Brabantlaan 1
5216 TV 's-Hertogenbosch
(opdrachtnemer)

1.2 Achtergrond en onderwerp van deze overeenkomst

De Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (hierna: RVO) en de provincies zijn samen verantwoordelijk voor de uitvoering van het POP3-beleid. In het OUPOP van 6 juli 2017 is besloten dat voor de geautomatiseerde informatievoorziening, ondersteunend aan de uitvoering, gebruik gemaakt wordt van de Navision-implementatie door Stimulus. Stimulus is onderdeel van de provincie Noord-Brabant. Alle provincies maken gebruik van dit systeem. RVO treedt op als opdrachtgever, mede namens de provincies.

De opdracht behelst het volgende:

- (i) het ter beschikking stellen van de Navision-software op de door Stimulus gebruikte hosting-omgeving;
- (ii) het in stand houden, wijzigen, aanpassen en waar nodig verbeteren van het servicelevel;
- (iii) het opzetten en in stand houden van een helpdesk ter ondersteuning van RVO bij het gebruik van de Software;
- (iv) het documenteren, rapporteren en archiveren aan RVO over de uitvoering van de dienstverlening;
- (v) het verrichten van alle overige diensten als aangegeven en uitgewerkt in deze overeenkomst en de bijlagen.

Afspraken en procedures omtrent de dienstverlening, de organisatie, rapportages en toetsing en de servicelevels voor rapportage en exploitatie zijn vastgelegd in Bijlage 1: Afspraken en procedures.

Voor beheer en onderhoud is de SLA die tussen de Provincie Noord-Brabant (namens de vier managementautoriteiten en de Certificeringsautoriteit) en Stachanov is afgesloten als basis gebruikt; deze geldt als referentiekader. Die SLA is als bijlage 2 (Maatwerkoplossing OP2014-2020 SLA voor EFRO) bij deze overeenkomst gevoegd.

Het verhelpen van incidenten en gebreken valt binnen de opdracht c.q. binnen de onderhoudsverplichting van Stimulus, met dien verstande dat incidenten en gebreken ten aanzien van de software eerst wordt uitgevoerd indien deze conform de SLA reproduceerbaar zijn.

Het verhelpen van incidenten en gebreken valt altijd onder de normale onderhoudsverplichting. Beheers- en onderhoudsactiviteiten worden uitgevoerd binnen een bepaalde periode (het zogenaamde service en maintenance window). Incidenten zijn in prioriteitscategorieën verdeeld en dienen vervolgens te worden opgelost op basis van beschikbaarheid, reactie- en hersteltijden. De omschrijving van de beheers- en onderhoudsactiviteiten dient te voldoen aan de SLA.

1.3 Duur van de overeenkomst

Deze overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd tot het einde van de gehele looptijd van het POP3-programma, met terugwerkende kracht tot 1 januari 2018. Met 'gehele looptijd' wordt bedoeld de periode tot eind 2020 plus de jaren daarna waarin nog betalingen in het kader van POP3 kunnen worden gedaan.

1.4 Wijziging of tussentijdse beëindiging van de overeenkomst

Wijziging van deze overeenkomst is alleen mogelijk na voorafgaande schriftelijke instemming van partijen. Wijzigingsvoorstellen worden ingebracht in het Managementoverleg (zie document 'Afspraken en procedures').

Tussentijdse beëindiging van de overeenkomst is mogelijk indien één van de partijen zijn verplichtingen niet nakomt of kan nakomen. De beëindiging van de overeenkomst vindt niet eerder plaats dan dat hierover in het Managementoverleg overeenstemming is bereikt. Indien één van de partijen de overeenkomst tussentijds beëindigt, compenseert deze de lopende verplichtingen voor de andere partij.

1.5 Geschillenregeling

Indien sprake is van een geschil over de uitvoering van de dienstverlening, de service levels of anderszins, spannen RVO en Stimulus zich in dat geschil binnen een redelijke termijn op te lossen. Zonodig wordt het geschil voorgelegd aan OUPOP, om te bewerkstelligen dat de uitvoering van het POP3-programma niet in gevaar komt.

1.6 Documenten

Het beheer en onderhoud van de volgende documenten wordt verzorgd door RVO:

- Afspraken over het dienstenniveau en de uitvoering van de POP3-regelingen met Navision
- Procesbeschrijvingen

Het beheer en onderhoud van de volgende documenten wordt verzorgd door Stimulus:

- SLA
- Systeemarchitectuur
- Handleidingen tbv Navision

Het verstrekken van documenten en dossiers aan derden vindt uitsluitend plaats na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever. Een uitzondering hierop vormen de controle-instanties van de opdrachtgever en opdrachtnemer.

1.7 Verwerkersovereenkomst

Met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens wordt aangesloten bij de Verwerkersovereenkomst die tussen RVO en provincies is afgesloten voor de uitvoering van POP3.

2 Ondertekening

Rijksdienst voor Ondernemend Nederland

Directeur Kernprocessen EU

10.2.e



Datum: 11/10/2018

Provincie Noord-Brabant

Algemeen directeur

10.2.e



1-11-18

Datum:

3 Bijlagen

- Bijlage 1: Afspraken en procedures, inclusief begrippenlijst
- Bijlage 2: Maatwerkoplossing OP2014-2020 SLA voor EFRO
- Bijlage 3: Begroting Stimulus

