

# Licentie- overeenkomst

INZAKE HET GEMEENTELIJK INCIDENT  
REGISTRATIESYSTEEM (GIR)

GEMEENTELIJK INCIDENTEN  
REGISTRATIESYSTEEM (GIR)

Versie december 2024

## De ondergetekenden:

- (1) **Stichting arbeidsmarkt en opleidingsfonds gemeenten**, statutair gevestigd te (2511 CJ) 's-Gravenhage, aan de Fluwelen Burgwal 58, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door M. Feringa, hierna te noemen A&O fonds,

en

- (2) **Gemeente of Samenwerkende gemeentelijke organisatie** hierna te noemen Gemeente,

A&O fonds en Gemeente, hierna gezamenlijk te noemen "Partijen",

## Nemen het volgende in aanmerking:

- a) Dat A&O fonds en de Vereniging Interprovinciaal Overleg gezamenlijk de intellectuele eigendomsrechten hebben op programmatuur, welke programmatuur bekend is onder de naam Agressieregistratiesysteem overheid en Provinciaal Agressie Registratiesysteem, en welke voor de sector gemeenten bekend staat onder de naam "Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem" (hierna: GIR);
- b) Dat A&O fonds op basis van deze intellectuele eigendomsrechten gerechtigd is gebruiksrechten op GIR te verlenen aan Gemeente;
- c) Dat Gemeente gebruik wenst te maken van GIR op basis van een SAAS-oplossing, waarbij A&O fonds de hosting, het beheer, de uitbouw, en implementatieondersteuning van GIR aan een derde heeft uitbesteed;
- d) Dat Partijen in deze Overeenkomst alle elementen van de tussen hen bereikte overeenstemming wensen vast te leggen.

## En verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

### Artikel 1 Definities

De hierna in deze Overeenkomst opgenomen met een hoofdletter geschreven definities hebben de volgende betekenis:

- 1.1 Bijlage: aanhangsel bij deze Overeenkomst;
- 1.2 Diensten: de diensten, bestaande uit hosting, het beheer, de uitbouw, en implementatieondersteuning van de Programmatuur, met bijbehorende Documentatie, zoals nader is omschreven in Bijlage A [SLA];
- 1.3 Documentatie: de door A&O fonds ter beschikking te stellen documentatie behorende bij de Programmatuur en de Diensten;
- 1.4 Gebrek/Gebreken: het niet, niet tijdig of niet volledig voldoen van een (deel van de) Programmatuur aan de daarvoor overeengekomen specificaties en eisen als opgenomen in deze Overeenkomst;

1.5 Overeenkomst: de onderhavige overeenkomst met inbegrip van alle Bijlagen;

1.6 Programmatuur: GIR en Agressie registratie app.

## **2 Voorwerp van de Overeenkomst**

2.1 A&O fonds verleent om niet aan Gemeente een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor de duur van deze Overeenkomst tot het gebruik van de Programmatuur ten behoeve van uitsluitend de eigen organisatie van Gemeente. De broncode van de Programmatuur wordt niet aan Gemeente ter beschikking gesteld.

2.2 A&O fonds verleent de Diensten om niet aan Gemeente voor de duur van deze Overeenkomst.

2.3 A&O fonds zal zich naar beste kunnen inspannen om aan haar verplichtingen uit deze Overeenkomst te voldoen. A&O fonds garandeert niet dat de Programmatuur en/of Diensten vrij is/zijn van Gebreken, noch dat de Programmatuur en/of Diensten functioneert/functioneren zonder Gebreken of onderbreking of steeds beschikbaar zal/zullen zijn.

2.4 Gemeente zal op het eerste verzoek van A&O fonds meewerken aan een evaluatie van de Programmatuur en Diensten.

2.5 Gemeente zal desgewenst op het eerste verzoek van A&O fonds participeren in het gebruikersoverleg, dat door A&O fonds, indien wenselijk zal worden ingericht.

## **3 Programmatuur**

3.1 De Programmatuur dient ter registratie van agressie en geweld gepleegd door derden jegens medewerkers van Gemeente en zal door Gemeente niet voor andere doeleinden worden gebruikt.

3.2 A&O fonds zal de Programmatuur op basis van een SAAS-oplossing ter beschikking stellen aan Gemeente.

3.3 Gemeente draagt zorg voor een adequate IT-infrastructuur om gebruik te kunnen maken van de Programmatuur.

## **4 Diensten**

4.1 A&O fonds draagt ervoor zorg dat derden voor de duur van de Overeenkomst de Diensten zullen verlenen aan Gemeente zoals nader omschreven in de Bijlage [SLA].

4.2 A&O fonds zal zich inspannen Gebreken te (laten) herstellen overeenkomstig de procedures en de tijdlijnen als omschreven in de Bijlage [SLA]. Gemeente is gehouden Gebreken tijdig te melden aan A&O fonds overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage [SLA].

4.3 A&O fonds behoudt zich het recht voor Gebreken naar eigen inzicht te (laten) herstellen door middel van het uitbrengen van een nieuwe versie, dan wel een nieuwe release, overeenkomstig de door A&O fonds aangehouden planning. Bij het uitbrengen van een nieuwe versie dan wel een nieuwe release zal A&O fonds ter eigen beoordeling, waar nodig, zoveel mogelijk tegemoet komen aan de gebruikerswensen zoals die zijn geuit tijdens een gebruikersoverleg, waaraan Gemeente kan deelnemen of op een andere manier bekend zijn gemaakt aan A&O fonds.

## **5 Rechten van intellectuele eigendom**

- 5.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de Programmatuur berusten of zullen berusten bij A&O fonds en de Vereniging Interprovinciaal Overleg dan wel hun toeleverancier(s). Gemeente verkrijgt uitsluitend het in deze Overeenkomst vastgelegde gebruiksrecht; de Programmatuur blijft het intellectuele eigendom van A&O fonds en de Vereniging Interprovinciaal Overleg dan wel hun toeleverancier(s).
- 5.2 A&O fonds vrijwaart Gemeente in gerechtelijke procedures die tegen Gemeente zijn aangespannen door derden en die zijn gegrond op de stelling dat het gebruik van de Programmatuur inbreuk maakt op de aan deze derde toebehorende intellectuele eigendomsrechten, tenzij:
- 5.2.1 Gemeente nalaat A&O fonds onmiddellijk schriftelijk van de vordering in kennis te stellen;
- 5.2.2 de bewuste aanspraken van derden hun oorzaak vinden in wijzigingen in de Programmatuur die door Gemeente of door haar ingeschakelde derden, zijn aangebracht; of
- 5.2.3 de bewuste aanspraken van derden hun oorzaak vinden in het gebruik door Gemeente van de Programmatuur op een wijze die anderszins strijdig is met de voorwaarden van de Overeenkomst.
- 5.3 De in artikel 5.2 van deze Overeenkomst bedoelde vrijwaring is alleen van toepassing indien Gemeente de behandeling van het geschil, inclusief het voeren van schikkingsonderhandelingen, volledig aan A&O fonds overlaat en desgevraagd kosteloos de benodigde medewerking aan A&O fonds verleent.
- 5.4 Gemeente verklaart dat indien een vordering als bedoeld in artikel 5.2 van deze Overeenkomst aanhangig wordt gemaakt, zij ermee akkoord gaat dat A&O fonds naar eigen keuze:
- 5.4.1 de Programmatuur zodanig zal (laten) wijzigen dat deze niet langer inbreuk maakt; of
- 5.4.2 de Programmatuur zal vervangen door een functioneel gelijkwaardig product.

## **6 Geheimhouding**

- 6.1 Onverminderd hetgeen elders ter zake in deze Overeenkomst is bepaald, zullen Partijen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van de door Partijen aan elkaar verstrekte informatie, waaronder gegevens en/of gegevensbestanden van of over de organisatie van Partijen en/of Programmatuur en/of de Diensten. Partijen zullen noch direct of indirect, mondeling, schriftelijk of anderszins voornoemde informatie, welke hen ter beschikking staat aan derden ter beschikking stellen, behalve voor zover het in het kader van de Overeenkomst is toegestaan dan wel indien de bekendmaking geschiedt op grond van een wettelijke verplichting tot informatieverstrekking dan wel indien de bekendmaking geschiedt met voorafgaande schriftelijke toestemming van de ter zake relevante partij.
- 6.2 Partijen zullen hun personeel verplichten de in artikel 6.1 van deze Overeenkomst omschreven geheimhoudingsbepalingen na te leven.

## **7 Verwerking van persoonsgegevens**

- 7.1 Binnen de omgeving van de Programmatuur verwerkt Gemeente persoonsgegevens. Gemeente is uitsluitend zelf verantwoordelijk voor de invoer en verdere verwerking van de persoonsgegevens die met behulp van de Programmatuur worden verwerkt. A&O fonds heeft geen toegang tot de persoonsgegevens en kan de persoonsgegevens niet verder verwerken. A&O fonds verwerft geen intellectuele eigendomsrechten op de ingevoerde (persoons) gegevens.

- 7.2 Gemeente stemt ermee in dat A&O fonds periodiek, op een door A&O fonds te bepalen tijdstip, kosteloos via de door haar aangezochte derde(n) de beschikking verkrijgt over de in Programmatuur ingevoerde gegevens, zonder dat deze gegevens nog herleidbaar zullen zijn tot een natuurlijke persoon, opdat deze gegevens door de door A&O fonds aangezochte derde verwerkt kunnen worden in trendrapportages en voor benchmarkinformatie.
- 7.3 Voor zover er sprake is van het verwerken van persoonsgegevens bij het gebruikmaken van de Programmatuur, is Gemeente aan te merken als de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens.
- 7.4 Ruimtes waarin gedurende vijf jaar geen medewerker heeft ingelogd, worden als inactief bestempeld en zullen door CARTHAGO ICT B.V. worden opgeruimd.
- 7.5 A&O fonds heeft een volmacht van de door haar aangezochte derde, CARTHAGO ICT B.V., statutair gevestigd te (7559 SV) Hengelo (hierna te noemen: Carthago); verkregen, die als verwerker zal optreden, om namens die derde met Gemeente een verwerkersovereenkomst af te sluiten.  
Door ondertekening van de onderhavige Overeenkomst verklaart Gemeente zich akkoord met het aldus tot stand komen van de verwerkersovereenkomst tussen haar en de door A&O fonds vertegenwoordigde derde.

## **8 Aansprakelijkheid**

- 8.1 De aansprakelijkheid is vastgelegd in artikel 6 en bijlage 3 van de verwerkersovereenkomst.

## **9 Overmacht**

- 9.1 Indien één der Partijen gedurende een periode van meer dan dertig dagen ten gevolge van overmacht niet kan nakomen c.q. niet toerekenbaar tekort schiet in haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst, heeft de ander partij het recht de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven, en desgewenst met onmiddellijke ingang, buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor voor de partij die in gebreke blijft enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.
- 9.2 Onder overmacht wordt mede verstaan: tekortkoming van toeleveranciers van A&O fonds, door A&O fonds ingeschakelde derden, al dan niet ontstaan door een gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel van toeleveranciers van A&O fonds, of van door A&O fonds ingeschakelde derden, tenzij in geval van een pandemie, of verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen van toeleveranciers van A&O fonds of van door A&O fonds ingeschakelde derden.
- 9.3 Van een geval van overmacht zal onder overlegging van de nodige bewijsstukken, schriftelijk aan andere Partij mededeling worden gedaan.

## **10 Duur en beëindiging**

- 10.1 De Overeenkomst treedt in werking na ondertekening door beide Partijen en duurt voort tot en met 31 december 2027, tenzij deze Overeenkomst eerder wordt beëindigd in overeenstemming met het daarin bepaalde.
- 10.2 Ieder der Partijen heeft het recht de Overeenkomst tussentijds te beëindigen door schriftelijke opzegging, met inachtneming van een termijn van 6 maanden.
- 10.3 Ieder der Partijen is gerechtigd de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte te ontbinden indien de andere partij ook na schriftelijke aanmaning stellende een redelijke termijn in gebreke blijft aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen.

- 10.4 Buiten hetgeen elders in deze Overeenkomst is bepaald, is A&O fonds gerechtigd zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, buiten rechte deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven, te ontbinden indien:
- 10.4.1 Gemeente haar faillissement heeft aangevraagd of in staat van faillissement wordt verklaard; of
- 10.4.2 Gemeente anderszins niet langer in staat moet worden geacht haar verplichtingen uit deze Overeenkomst na te kunnen komen.
- 10.5 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na het einde van deze Overeenkomst voort te duren, blijven na het einde van deze Overeenkomst in stand. Tot deze verplichtingen behoren onder meer: aansprakelijkheid, geheimhouding, gevolgen van beëindiging, rechtskeuze en geschillenregeling.

## 11 Algemene bepalingen

- 11.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Ieder geschil tussen Partijen ter zake van de Overeenkomst zal bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in Den Haag.
- 11.2 Alle algemene leverings- en betalingsvoorwaarden, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden van Gemeente of derden zijn niet van toepassing, en worden door A&O fonds uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 11.3 Formele kennisgevingen die Partijen op grond van de Overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk dan wel elektronisch plaats, via het door Partijen opgegeven (e-mail) adres in het GIR.
- 11.4 Afwijkingen van en aanvullingen op deze Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 11.5 Bij tegenspraak tussen de bepalingen uit deze Overeenkomst en de Bijlagen geldt dat de bepalingen uit deze Overeenkomst prevaleren boven de Bijlagen.

### Aldus overeengekomen en getekend:

*Marjolijn Feringa*

.....

Stichting arbeidsmarkt en opleidingsfonds gemeenten  
Naam: M. Feringa  
Functie: Interim-directeur  
Datum: 24 december 2024

## Bijlage A (SLA)

Datum : 6 januari 2025  
Onderwerp : Beschrijving van de SLA standaard van Carthago ICT  
Versie : 2.0  
Van : Carthago ICT

### Inleiding

Carthago ICT ontwikkelt en beheert maatwerksoftware. Voor het beheer maken we afspraken in de vorm van een Service Level Agreement (SLA). Het merendeel van de afspraken, zogeheten service elementen, zijn gelijk voor meerdere systemen. Dit document beschrijft de standaard SLA opzet. In het uiteindelijk contract worden de afgesproken service elementen vastgelegd.

### Begrippenlijst

#### Incident

Een Incident is de melding van ongewenst of foutief gedrag van de applicatie. Deze melding bevat de sequentie van handelingen die tot het ongewenste gedrag leidt. De melding beschrijft het ongewenste gedrag en tevens ook wat het gewenste gedrag zou moeten zijn. Indien mogelijk bevat de melding ook een indicatie op de oplossing.

#### Urgent Incident

Een urgent incident is een incident die tot gevolg heeft dat de applicatie functioneel niet meer te gebruiken is.

#### Correctief onderhoud

Onderhoud om ongewenst gedrag (fouten) te verwijderen uit de applicatie.

#### Preventief onderhoud

Onderhoud ter voorkoming van ongewenst gedrag van in de applicatie.

#### Adaptief onderhoud

Onderhoud om aanpassingen door te voeren aan de applicatie.s

### SLA Opzet

Carthago ICT hanteert voor haar software beheer en ontwikkeling de Scrum aanpak. Hierbij wordt de Product Owner rol door de opdrachtgever ingevuld.

#### Beschrijving van de diensten

Binnen software beheer en ontwikkeling kunnen we verschillende diensten onderscheiden waarbij Carthago ICT standaard de beoogd uitvoerder is. Zie tabel 1.

Tabel 1 • overzicht service elementen Carthago ICT

Service element	Toelichting
2 <sup>e</sup> lijn support	Hulpverzoeken van vaste contactpersonen uit de 1 <sup>e</sup> lijn support die niet door de 1 <sup>e</sup> lijn support kunnen worden opgelost.
Urgent correctief onderhoud	Analyseren en oplossen van urgente incidenten.
Urgent adaptief onderhoud	Ontwikkelen van een single-story-release voor een urgente aanpassing die niet kan wachten op de komende release.
Impact analyse	Analyseren van de impact van beoogde en/of noodzakelijke aanpassingen.
Adaptief, correctief en preventief onderhoud	Ontwikkelen van nieuwe releases in afstemming met de Product Owner van de klant.
Applicatie Deployment	Uitrollen en valideren van releases op test, acceptatie en productie omgevingen.
Kennisbehoud	Om de diensten uit te kunnen voeren is het nodig dat we voldoende medewerkers met relevante kennis en ervaring beschikbaar hebben. Als de applicatie uitontwikkeld is en er geen reguliere doorontwikkeling meer plaats vindt, voeren we minimaal 1 preventief onderhoud release per half jaar uit.
Security quick scan	Standaard voeren we jaarlijks een Security quick scan uit om een basis beveiligingsniveau van de applicatie te kunnen garanderen. Desgewenst kunnen er afspraken gemaakt worden voor een meer uitgebreide security scan.
Healthcheck	Standaard voeren we jaarlijks een healthcheck op de applicatie uit. De healthcheck bestaat uit de volgende onderdelen: errorlog analyse en advies; technical debt analyse en advies; resource gebruik analyse en advies; CI/CD pipeline controle; analyse van de monitoring en advies; Lifecycle management advies.
Ontwikkelomgeving opzetten en in stand houden	Om de diensten uit te kunnen voeren is het nodig dat er voldoende werkplekken opgezet zijn met de juiste ontwikkelomgeving en dat deze werkplekken in stand gehouden worden. Daarnaast kan het nodig zijn om een testomgeving op te zetten en in stand te houden.
Toegang agile software ontwikkeltool	Standaard wordt gebruik gemaakt van de Carthago Azure DevOps. In de standaard SLA is voor de klant 1 gebruikersaccount inbegrepen. Extra licenties voor de Carthago Azure DevOps à 120 euro per jaar, worden per jaar vooraf gefactureerd.

Daarnaast zijn er diensten waarbij de opdrachtgever standaard de beoogd uitvoerder is.

Tabel 2 • overzicht elementen opdrachtgever

Service element	Toelichting
1 <sup>e</sup> lijn support	Opvangpunt voor alle mogelijke incidenten en overige meldingen. 1 <sup>e</sup> lijn support behandelt deze meldingen waarbij eventueel gebruik gemaakt kan worden van de 2 <sup>e</sup> lijn support.
Functioneel Applicatiebeheer	Vaststellen welke functionaliteiten de applicatie moet bieden.
Technisch Applicatiebeheer	Inrichten en beheer van de omgeving(en) waarin de applicatie draait.

## **Uitgangspunten**

- Telefonisch contact: 074 24 55 604
- Email contact: [helpdesk@carthago-ict.nl](mailto:helpdesk@carthago-ict.nl)
- Openingstijden: maandag t/m vrijdag 08:00 – 17:30 muv officiële feestdagen en de dag na Hemelvaart.
- Reactietijd bij urgente incidenten en urgente hulpverzoeken: We gaan direct inhoudelijk aan de slag. Dit garanderen we voor 98% van de gevallen. In de andere gevallen (bv ziekte, verlofperioden) duurt het maximaal 2 werkdagen voordat we aan de slag gaan.
- Bij een verzoek voor urgente aanpassing gaan we in overleg de single-story-release direct inplannen op de korts mogelijke termijn.
- Buiten de reguliere openingstijden is er alleen emailcontact mogelijk en reageren we op basis van best effort.
- Opdrachtgever zorgt voor de benodigde toegang tot de systemen.
- We hanteren een standaard scrum werkwijze waarbij de opdrachtgever de Product Owner aanstelt.
- We gebruiken Azure DevOps voor de registratie van de incidenten en stories. Dit kan de Carthago Azure DevOps zijn, of de Azure DevOps van de klant.
- Extra gebruikersaccounts voor de Carthago Azure DevOps kunnen aangevraagd worden door een mail te sturen naar [helpdesk@carthago-ict.nl](mailto:helpdesk@carthago-ict.nl) met daarin opgenomen de volledige naam en het emailadres van de nieuwe gebruikersaccounts.
- Carthago is ISO 27001 gecertificeerd en heeft haar veilige processen conform de ISO 27001 norm vastgelegd. Desgewenst kunnen we dit ter inzage geven.
- Carthago zal haar medewerking geven als de opdrachtgever een audit wil laten uitvoeren op de kwaliteit van de organisatie en haar processen.