

# **Assumpties & Uitsluitingen**

Digital Ease B.V. — Raamovereenkomst Managed IT Services 2026–2030

Datum: 12/24/2025

## 1. Algemene uitgangspunten en interpretatie

- A1 – Toepassing aanbestedingsdocumenten Digital Ease B.V. baseert deze aanbieding op de veronderstelling dat uitsluitend de officiële aanbestedingsdocumenten (leidraad, Programma van Eisen, Nota('s) van Inlichtingen en ontwerp-overeenkomst) van toepassing zijn, in onderlinge rangorde zoals door de aanbestedende dienst vastgesteld.
- A2 – Consistentie van documenten Bij tegenstrijdigheden tussen aanbestedingsdocumenten geldt de in de stukken vastgelegde rangorde. Indien geen rangorde is vastgelegd, gaat de tekst van de ontwerp-overeenkomst boven overige stukken.
- A3 – Volledigheid van de uitvraag De aanbieding is gebaseerd op de veronderstelling dat de uitgevraagde scope volledig en helder is omschreven in de aanbestedingsdocumenten. Latere, substantiële uitbreidingen van de scope vallen buiten de huidige prijs- en capaciteitsinschattingen.
- U1 – Uitsluiting aanvullende algemene voorwaarden Algemene (inkoop)voorwaarden van de opdrachtgever of derde partijen zijn niet van toepassing, tenzij deze explicet en schriftelijk door Digital Ease B.V. zijn aanvaard.
- U2 – Geen resultaatsverbintenis buiten afspraken Digital Ease B.V. is gehouden tot een inspanningsverbintenis op basis van professionele standaarden, tenzij in de definitieve overeenkomst concrete resultaatsverplichtingen met objectieve KPI's zijn overeengekomen.

## 2. Scope van de dienstverlening

- A4 – Managed IT Services binnen overeengekomen scope De aanbieding heeft uitsluitend betrekking op de in de aanbestedingsdocumenten omschreven Managed IT Services (bijv. beheer, support, monitoring, lifecycle management), voor de daarin gedefinieerde locaties, systemen en gebruikersaantallen.
- A5 – Geen impliciete uitbreidingen Niet explicet beschreven diensten (bijvoorbeeld integrale applicatieontwikkeling, complexe migratietajecten, business consultancy, adoptietrajecten of datascience-activiteiten) maken geen deel uit van de scope, tenzij deze als optie of meerwerk worden overeengekomen.
- U3 – Uitsluiting verantwoordelijkheid voor derden Digital Ease B.V. is niet verantwoordelijk voor fouten, tekortkomingen of vertragingen die (mede) het gevolg zijn van handelen of nalaten van derden waarop Digital Ease B.V. geen aansturingsbevoegdheid heeft (bijv. andere leveranciers van de opdrachtgever, netwerkproviders, hardwarefabrikanten).
- U4 – Uitsluiting onvoorziene externe afhankelijkheden De impact van overheidsmaatregelen, regelgeving van toezichthouders, pandemieën, natuur- of energiecrises, grootschalige internetstoringen en andere omstandigheden die buiten de redelijke invloedssfeer van Digital Ease B.V. vallen, is uitgesloten van aansprakelijkheid, voor zover wettelijk toegestaan.

## 3. Technische omgeving en randvoorwaarden

- A6 – Beschikbare en juiste documentatie De opdrachtgever stelt tijdig volledige, actuele en juiste documentatie van de bestaande IT-omgeving ter beschikking (netwerdiagrammen, inventarisatie endpoints, servers, applicaties, licentieoverzichten, securitybeleid, etc.).
- A7 – Toegang tot systemen en locaties Digital Ease B.V. krijgt tijdige, veilige en ononderbroken toegang tot relevante systemen, (cloud)omgevingen en fysieke locaties die noodzakelijk zijn om de Managed IT Services te kunnen uitvoeren.
- A8 – Standaard technologie en licenties De dienstverlening is gebaseerd op gangbare, door de markt ondersteunde technologieën en licentiemodellen. De opdrachtgever beschikt over geldige, rechtmatisch

verkregen licenties voor alle door hem aangeleverde software.

- U5 – Uitsluiting ondersteuning verouderde/End-of-Life software Ondersteuning van software, hardware en besturingssystemen die door de fabrikant als "End of Life" of "End of Support" zijn bestempeld, valt buiten de standaardverantwoordelijkheid. Ondersteuning kan uitsluitend plaatsvinden op basis van separate afspraken, zonder garantie op beschikbaarheid of herstel.
- U6 – Uitsluiting juridische aansprakelijkheid voor licenties opdrachtgever Digital Ease B.V. is niet aansprakelijk voor licenties of gebruiksrechten die de opdrachtgever zelf beheert of aanschaft. Eventuele claims van rechthebbenden die voortvloeien uit niet-correcte licenties van de opdrachtgever zijn uitgesloten van aansprakelijkheid van Digital Ease B.V.

#### 4. Service levels, beschikbaarheid en performance

- A9 – Service Levels op basis van afgesproken SLA Beschikbaarheid, responstijden en oplostijden gelden conform de in de definitieve Service Level Agreement vastgelegde waarden, inclusief prioritering van incidenten en changes.
- A10 – Onderhouds- en change-vensters Preventief en correctief onderhoud vindt plaats binnen vooraf overeengekomen onderhoudsvensters. Binnen deze vensters kunnen tijdelijke verstoringen of verminderde performance optreden zonder dat dit als SLA-overschrijding geldt.
- A11 – Normale gebruiksbelasting De aangeboden prestaties zijn gebaseerd op een door de opdrachtgever aangeleverde, normale en representatieve belasting van de IT-omgeving (aantal gebruikers, transacties, datavolumes). Structurele afwijkingen (sterke groei, piekload) kunnen prijs- en capaciteitsaanpassingen vergen.
- U7 – Uitsluiting gevolgschade bij storingen Voor zover wettelijk toegestaan is aansprakelijkheid voor indirekte schade, gevolgschade, gederfde winst, verminderde goodwill, vertragingsschade en gemiste besparingen uitgesloten. Directe schade is beperkt tot het in de overeenkomst opgenomen maximale aansprakelijkheidsbedrag.
- U8 – Geen gegarandeerde zero-downtime Digital Ease B.V. kan geen absolute storingsvrije dienstverlening garanderen. De verplichting beperkt zich tot het handelen conform SLA, het minimaliseren van de hersteltijd en het nemen van passende preventieve maatregelen.

#### 5. Informatiebeveiliging, privacy en compliance

- A12 – Gezamenlijke verantwoordelijkheid informatiebeveiliging Digital Ease B.V. hanteert een risicogebaseerde aanpak voor informatiebeveiliging, conform gangbare normen en wetgeving (o.a. AVG). De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het eigen informatiebeveiligingsbeleid, classificatie van data en autorisatiematrix.
- A13 – Verworkersrol onder AVG Waar Digital Ease B.V. persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de opdrachtgever, treedt Digital Ease B.V. op als verwerker en de opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke. Dit wordt vastgelegd in een verwerksovereenkomst.
- A14 – Maatregelen op basis van vastgestelde risico's De te treffen beveiligingsmaatregelen worden in redelijkheid afgestemd op de gezamenlijk vastgestelde risico's, de aard van de gegevens en de stand van de techniek.
- U9 – Uitsluiting boetes door handelen opdrachtgever Boetes, sancties of claims van derden (inclusief toezichthouders) die het gevolg zijn van niet-naleving van wet- en regelgeving door de opdrachtgever (bijvoorbeeld gebrek aan grondslag voor verwerking, onjuiste of onvolledige informatieverstrekking) zijn uitgesloten van aansprakelijkheid van Digital Ease B.V.
- U10 – Beperking aansprakelijkheid dataverlies Ondanks passende back-up- en recoverymaatregelen kan onherstelbaar dataverlies onder extreme omstandigheden niet volledig worden uitgesloten. Aansprakelijkheid hiervoor is beperkt tot het in de overeenkomst overeengekomen maximum, met inachtneming van de zorgplicht van Digital Ease B.V.

## 6. Medewerking opdrachtgever en governance

- A15 – Actieve medewerking opdrachtgever De opdrachtgever levert tijdig beslissingen, input, akkoordmomenten en benodigde middelen (o.a. key-users, proceseigenaren). Planningen en opleverdata zijn hier mede op gebaseerd.
- A16 – Beschikbaarheid contactpersonen De opdrachtgever wijst een bevoegd contractmanager en een operationele contactpersoon aan, met mandaat om besluiten te nemen binnen de afgesproken governance-structuur.
- A17 – Wijzigingsbeheer en escalatieproces Wijzigingen in scope, prioriteiten en randvoorwaarden verlopen via een vooraf overeengekomen change-proces met impactanalyse, besluitvorming en vastlegging in de governance-structuur.
- U11 – Uitsluiting aansprakelijkheid bij uitblijven medewerking Digital Ease B.V. is niet aansprakelijk voor vertragingen, kwaliteitsverlies of overschrijding van (deel)deadlines die (mede) worden veroorzaakt door het niet of niet tijdig leveren van informatie, besluiten of medewerking door de opdrachtgever.
- U12 – Uitsluiting stilzwijgende goedkeuring buiten afspraken Alleen expliciete, schriftelijke akkoordverklaringen gelden als formele acceptatie van resultaten. Uitblijven van reactie geldt niet automatisch als goedkeuring, tenzij hierover explicet afspraken zijn gemaakt.

## 7. Financiële aannames en consequenties

- A18 – Prijspeil en indexatie De aangeboden prijzen zijn gebaseerd op het prijsniveau van het jaar van indiening, inclusief de in de aanbestedingsdocumenten beschreven indexatie- of aanpassingsmechanismen. Bij ontbreken daarvan wordt uitgegaan van een jaarlijkse, redelijke indexatie conform een gebruikelijke index (bijvoorbeeld CBS-index).
- A19 – Omvang en volume-afhankelijkheid De prijzen en capaciteit zijn gebaseerd op de in de aanbestedingsstukken beschreven volumes (gebruikers, werkplekken, servers, locaties, storage, bandbreedte). Substantiële afwijkingen gedurende de looptijd kunnen aanleiding geven tot herijking van tarieven.
- A20 – Meerwerk en aanvullende diensten Diensten en werkzaamheden die buiten de afgesproken scope vallen, worden als meerwerk beschouwd. Deze worden uitsluitend na voorafgaande schriftelijke opdrachtverlening door de opdrachtgever uitgevoerd, tegen vooraf overeengekomen tarieven.
- U13 – Uitsluiting vaste prijs voor onbegrensde groei Een vaste prijs garandeert geen onbeperkte opschaling in capaciteit, volumes of functionaliteit. Structurele groei boven de afgesproken bandbreedtes valt buiten de vaste prijs en zal als meerwerk worden geoffreerd.
- U14 – Geen vergoeding voor niet overeengekomen kostenposten Kosten die voortkomen uit onvoorzien, door de opdrachtgever geïnitieerde wijzigingen of uitstel (bijvoorbeeld herplannen van migraties, extra testcycli, extra audits buiten afgesproken frequentie) worden niet gedragen door Digital Ease B.V., tenzij daarover vooraf schriftelijke afspraken zijn gemaakt.

## 8. Contractduur, beëindiging en exit

- A21 – Contractduur conform aanbestedingsstukken De aanbieding gaat uit van een raamovereenkomst met de in de aanbestedingsstukken gespecificeerde looptijd (bijvoorbeeld 2026–2030), inclusief eventuele verlengingsopties onder gelijkblijvende of opnieuw te onderhandelen voorwaarden, afhankelijk van de definitieve contracttekst.
- A22 – Exit- en transitieafspraken Bij beëindiging of niet-verlenging van de overeenkomst ondersteunt Digital Ease B.V. de overdracht van de dienstverlening aan de opdrachtgever of een opvolgend leverancier binnen redelijke termijnen en op basis van een nader uit te werken exit-plan.
- U15 – Uitsluiting kosteloze uitgebreide exit Uitgebreide exit-ondersteuning (bijvoorbeeld parallelle run, dataconversies, extra rapportages, ondersteuning opvolgend leverancier) valt niet onder de reguliere dienstverlening en zal op basis van nader overeen te komen tarieven worden vergoed.

- U16 – Beperking aansprakelijkheid bij beëindiging Digital Ease B.V. is, behoudens toerekenbare tekortkoming, niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit beëindiging van de overeenkomst conform de contractuele bepalingen (bijvoorbeeld bij afloop van de looptijd, opzegging met inachtneming van de afgesproken termijnen).

## 9. Intellectueel eigendom en rechten van gebruik

- A23 – Eigendom standaardsoftware en tools Intellectuele eigendomsrechten op door Digital Ease B.V. of haar toeleveranciers ontwikkelde standaardsoftware, scripts, configuratiesjablonen, methodieken en documentatie blijven berusten bij Digital Ease B.V. of de betreffende rechthebbende.
- A24 – Gebruiksrechten opdrachtgever De opdrachtgever ontvangt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst, voor zover noodzakelijk voor het gebruik van de geleverde diensten.
- U17 – Uitsluiting overdracht broncodes en methodieken Overdracht van broncodes, interne tools, knowhow of methodieken van Digital Ease B.V. maakt geen deel uit van de aanbieding, tenzij daarover afzonderlijke afspraken zijn gemaakt.
- U18 – Uitsluiting inbreuk door opdrachtgever Digital Ease B.V. is niet aansprakelijk voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten indien deze (mede) het gevolg is van door de opdrachtgever verstrekte specificaties, voorgeschreven combinaties met andere systemen of ongeoorloofd gebruik buiten overeengekomen licentievoorwaarden.

## 10. Overige juridische bepalingen

- A25 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter Op de rechtsverhouding tussen de opdrachtgever en Digital Ease B.V. is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland, tenzij in de definitieve overeenkomst anders wordt overeengekomen.
- A26 – Wijziging van omstandigheden Bij wezenlijke wijziging van wet- en regelgeving, marktomstandigheden of technische standaarden gedurende de looptijd treden partijen in overleg over redelijke aanpassing van afspraken, met behoud van het evenwicht in rechten en verplichtingen.
- U19 – Uitsluiting afstand van rechten door nalaten Het uitblijven van onmiddellijke handhaving van een contractueel recht door Digital Ease B.V. houdt geen afstand van dat recht in. Digital Ease B.V. behoudt het recht om dat recht op een later moment alsnog uit te oefenen.
- U20 – Uitsluiting garantieverlenging buiten contract Mondelinge toezeggingen of informele mededelingen vormen geen uitbreiding van contractuele garanties of verplichtingen. Alleen schriftelijke, door bevoegde vertegenwoordigers ondertekende afspraken gelden als rechtsgeldig.

Benodigde input: