

## Algemene Voorwaarden ICTWaarborg - B2B

Versie september 2018

Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen **Opdrachtnemer QNP BV (Kvk-nr: 20060738) en QNP Zorg ICT BV (Kvk-nr: 20132467)**, hierna te noemen **QNP** en haar opdrachtgevers. De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules, welke zijn toegespitst op de diverse vormen van onze zakelijke dienstverlening die we kunnen aanbieden.

### Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

**Acceptatietest:** is een (begrensd)e verplichte testinspanning te leveren door Opdrachtgever teneinde het Project af te ronden.

**Algemene Voorwaarden:** deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.

**Dienst:** de door Opdrachtnemer te leveren prestatie, waaronder ook ontwikkeling en/of onderhoud van software, applicaties, programmatuur etc. In de Overeenkomst wordt bepaald om welke Diensten het gaat en in deze Algemene Voorwaarden worden nadere regels gesteld voor specifieke Diensten.

**Gebrek:** het niet voldoen aan de Specificaties.

**Gebruiker:** de (eind)gebruiker die de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever geleverde Dienst/Project gebruikt.

**Hardware:** apparatuur die wordt geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

**Materialen:** bijvoorbeeld(web)applicaties, software, programmatuur, adviezen of rapporten.

**Medewerker:** een werknemer, freelancer/zelfstandige zonder personeel of een door Opdrachtnemer van een derde ingeleende hulppersoon, die door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever wordt ingezet c.q. werkzaamheden verricht.

**Module:** een module van deze Algemene Voorwaarden waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot een specifiek werkterrein.

**Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Opdrachtnemer een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Opdrachtnemer daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.

**Opdrachtnemer:** QNP BV / QNP Zorg ICT BV, gevestigd te Breda en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 20060738 en deelnemer van de brancheorganisatie ICTWaarborg.

**Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

**Overmacht:** een tekortkoming die de schuldenaar niet kan worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

**Project:** de werkzaamheden die Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in de offerte en/of in de Overeenkomst.

**Projectmanagementsysteem:** elektronisch systeem dat kan worden gebruikt voor het beheer van het Project en voor communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de uitvoering van de Overeenkomst.

**Resultaten:** de resultaten van de werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst uitvoert.

**Schriftelijk:** onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.

**Specificaties:** de functionele en technische beschrijving van het Project.

**Website:** <http://www.qnp.nl>

### Module A. Algemeen

#### Artikel A.1. Offerte, aanbod en aanvaarding

A.1.1 Een offerte, opgesteld door Opdrachtnemer, is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na datering door Opdrachtnemer, tenzij anders aangegeven in de offerte.

A.1.2 Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan Schriftelijk met de offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de offerte door Opdrachtnemer als aanvaard worden beschouwd.

A.1.3 Bepalingen of voorwaarden van Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Opdrachtnemer alleen bindend indien en voor zover deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

A.1.4 Onverminderd de bevoegdheid van Opdrachtnemer tot intrekken van de offerte overeenkomstig artikel 1 lid 1 kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:

1. de Overeenkomst;
2. de eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;
3. deze Algemene Voorwaarden;
4. eventuele aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures.

#### Artikel A.2. Uitvoering van het Project & informatieverstrekking

A.2.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk het Project uitvoeren conform

de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden. A.2.2 Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is Opdrachtnemer gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertraging van het Project, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd via het projectmanagementsysteem of, indien er geen projectmanagementsysteem voor het Project is ingezet, per e-mail of, bij gebrek aan functionerende e-mailcorrespondentie, op een andere Schriftelijke wijze. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte brengen van de eventueel in rekening te brengen extra kosten.

#### Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding

A.3.1 Indien de Overeenkomst strekt tot het ontwikkelen van bepaalde Materialen, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de in de Overeenkomst omschreven duur. Indien de duur niet in de Overeenkomst is omschreven, wordt de Overeenkomst als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.

A.3.2 Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimumtermijn van twaalf (12) maanden, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Zonder Schriftelijke opzegging, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden, wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

A.3.3 Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of indien in deze Algemene Voorwaarden anders is bepaald, kan Opdrachtgever de Overeenkomst door voldoening van een afkoopsom tussentijds beëindigen. De hoogte van de afkoopsom is gelijk aan de resterende vergoedingen welke verschuldigd zouden zijn als de Overeenkomst niet tussentijds zou zijn beëindigd. De afkoopsom is door Opdrachtnemer direct opeisbaar bij Opdrachtgever.

A.3.4 Door Opdrachtnemer opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking. Opdrachtnemer is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.

A.3.5 Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht

van Opdrachtnemer op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.

A.3.6 Opdrachtnemer is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien: Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt; na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen; Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is; door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;

Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet; het faillissement van Opdrachtgever wordt verleend; de activiteiten van Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd; op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd; er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd.

A.3.7 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.

A.3.8 Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

#### **Artikel A.4. Procedure na beëindiging**

A.4.1 Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst enig goed waarvan de andere Partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene Partij in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere Partij. Bepaalde goederen, zoals gegevens(dragers), kunnen ook worden gewist of vernietigd in plaats van teruggegeven, indien de rechthebbende partij daar Schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

A.4.2 Alle door Opdrachtnemer verstrekte dan wel ingevoerde gegevens blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtgever verkrijgt alleen een niet-exclusieve, overdraagbare licentie welke nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

#### **Artikel A.5. Prijzen**

A.5.1 Prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

A.5.2 Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Opdrachtnemer het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

A.5.3 Alle in de offerte van Opdrachtnemer genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

A.5.4 Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijzen ingaande 1 januari van ieder kalenderjaar – zo nodig achteraf – te indexeren overeenkomstig de door het centraal bureau voor de statistiek (CBS) gepubliceerde maand consumentenprijsindexcijfer (CPI), reeks alle huishoudens. Hierbij wordt de reeks 2000=100 gehanteerd, tenzij opdrachtnemer voor een recentere reeks kiest.

A.5.5 In plaats van de indexering van het vorige lid heeft opdrachtnemer het recht op een andere prijsverhoging aan de opdrachtgever in rekening te brengen als gevolg van branche gerelateerde kostenstijgingen, per 1 januari of per andere datum.

#### **Artikel A.6. Betalingsvoorwaarden**

A.6.1 Opdrachtnemer zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. Indien het Project in fasen wordt geleverd, is Opdrachtnemer gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar het oordeel van Opdrachtnemer). De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

A.6.2 Indien Opdrachtgever niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 30 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand en €15,- administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Opdrachtnemer.

A.6.3 Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

A.6.4 De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt, wordt ontbonden of indien het faillissement wordt verleend.

A.6.5 In bovenstaande gevallen heeft Opdrachtnemer voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder dat Opdrachtgever daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.

#### **Artikel A.7. Meerwerk**

A.7.1 Indien door wensen van Opdrachtgever, die door Opdrachtnemer redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel de Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van het Project die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever), de hoeveelheid werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten toeneemt dan is er sprake van meerwerk.

A.7.2 Indien Opdrachtnemer van mening is dat er sprake is van meerwerk, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken aan Opdrachtgever, en vragen om Schriftelijke goedkeuring voor de uitvoering van het voorgestelde meerwerk en het daarvoor door Opdrachtnemer gedane aanbod inclusief levertermijn.

A.7.3 Opdrachtgever zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen

Schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd.

A.7.4 Voor eventuele uitloop van de in de oorspronkelijke offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk.

A.7.5 De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk, voor zover partijen geen andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.

#### **Artikel A.8. Aansprakelijkheid**

A.8.1 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Opdrachtnemer van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Opdrachtnemer, diens werknemers of door hem ingeschakelde

derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 25.000 euro (exclusief BTW).

A.8.2 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 500.000 euro per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

A.8.3 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

A.8.4 Buiten de in lid 1 en lid 2 van dit artikel genoemde gevallen rust op Opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer.

A.8.5 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onmiddellijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor het verhelpen van de tekortkoming, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

A.8.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt.

A.8.7 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde zaken, Materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, Materialen of resultaten. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.

A.8.8 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.

#### **Artikel A.9. Storingen en overmacht**

A.9.1 Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

A.9.2 Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen door partijen van wie Opdrachtnemer bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan

Opdrachtgever het gebruik aan Opdrachtnemer heeft voorgeschreven, (d) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte) en (e) verheidsmaatregelen.

A.9.3 In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en)

geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige Overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

A.9.4 In geval van Overmacht spant de partij die de overmacht ingeroepen heeft zich in om de tekortkoming, die gezuiverd wordt door de Overmacht, van zo kort mogelijke duur te laten zijn.

A.9.5 Indien een overmacht situatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### **Artikel A.10. Rechten van intellectuele eigendom**

A.10.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Oprachtnemer of diens licentiegevers.

A.10.2 Oprachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Oprachtgever de programmatuur, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

A.10.3 Het is Oprachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.

A.10.4 Het is Oprachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleuteling, ter bescherming van de Materialen. Indien Oprachtnemer door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Oprachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

A.10.5 Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van Oprachtnemer of diens licentiegevers.

A.10.6 Oprachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreuk makende handeling en 25.000 euro per opzettelijk inbreuk makende handeling betalen aan Oprachtnemer, onverminderd het recht van Oprachtnemer om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Oprachtnemer Oprachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Oprachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

#### **Artikel A.11. Verwerking persoonsgegevens**

A.11.1 Indien Oprachtnemer in de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens zal verwerken, verplicht de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") Oprachtnemer en Oprachtgever ertoe verbintenissen aan te gaan met betrekking tot de door Oprachtnemer uit te voeren verwerkingen, die waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen. Bij gebreke van een nadere, apart overeengekomen 'verwerkersovereenkomst', zullen de bepalingen in dit artikel gelden als de in de AVG bedoelde verbintenissen.

A.11.2 Oprachtnemer verwerkt de persoonsgegevens enkel onder het gezag van Oprachtgever en uitsluitend ter uitvoering van de Diensten, voor zolang als de Overeenkomst voortduurt. Oprachtgever is in deze aan te merken als de verwerkingsverantwoordelijke, en Oprachtnemer als verwerker.

A.11.3 De persoonsgegevens, van betrokkenen, die in het kader van de Diensten mogelijk door Oprachtnemer kunnen worden verwerkt zijn nader uiteengezet in de Overeenkomst.

A.11.4 Indien in deze Algemene Voorwaarden, dan wel in de Overeenkomst, wordt gerefereerd aan bepalingen uit de Wbp, worden per 25 mei 2018 de corresponderende bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") bedoeld.

A.11.5 Oprachtnemer zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens en zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat geleet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

A.11.6 Oprachtnemer staat er voor in dat een ieder die handelt onder het gezag van Oprachtnemer, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens afkomstig van Oprachtgever, deze slechts

verwerkt in opdracht van Oprachtgever, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

A.11.7 Oprachtnemer mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Oprachtgever geeft Oprachtnemer daarnaast toestemming om persoonsgegevens buiten de Europese Unie te verwerken. Verwerking buiten de Europese Unie vindt uitsluitend plaats met inachtneming van de daartoe toepasselijke wetten en regelgeving. Op verzoek van Oprachtgever zal Oprachtnemer de Oprachtgever meedelen in welke landen, buiten de Europese Unie, zij de persoonsgegevens verwerkt.

A.11.8 Oprachtgever geeft Oprachtnemer hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens ter uitvoering van de Diensten gebruik te maken van een derde, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. Oprachtnemer zal er zorg voor dragen dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als Oprachtgever en Oprachtnemer zijn overeengekomen, en zorgdragen voor de juiste autorisaties. Op verzoek van Oprachtgever zal Oprachtnemer de Oprachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde derden. Oprachtgever heeft het recht om tegen enige, door Oprachtnemer ingeschakelde derden, bezwaar te maken. Wanneer Oprachtgever bezwaar maakt tegen door Oprachtnemer ingeschakelde derden, zullen Oprachtgever en Oprachtnemer in overleg treden om hiertoe tot een oplossing te komen.

A.11.9 Oprachtgever staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens in zal voeren of anderszins ter beschikking zal stellen van Oprachtnemer, zonder hierbij inbreuk te maken op enig recht van derden. Oprachtgever vrijwaart Oprachtnemer tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

A.11.10 Indien Oprachtgever in het kader van een wettelijke verplichting of uitoefening van de wettelijke rechten door betrokkenen, persoonsgegevens die zijn opgeslagen in systemen van Oprachtnemer dient te verstrekken, wijzigen, verplaatsen, verwijderen of af te staan, zal Oprachtnemer de Oprachtgever daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd. In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten wettig uit te oefenen en dit verzoek richt aan Oprachtnemer, zal Oprachtnemer dit verzoek doorsturen aan Oprachtnemer. Oprachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen.

A.11.11 Oprachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van dit artikel A.11. Deze audit vindt uitsluitend plaats bij een concreet vermoeden van misbruik welke is aangetoond door Oprachtgever. De door Oprachtgever geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande schriftelijke aankondiging door Oprachtgever plaats. De kosten van een audit worden door Oprachtgever gedragen.

A.11.12 Op alle persoonsgegevens die Oprachtnemer ter uitvoering van de Diensten van Oprachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Oprachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de Diensten, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken. Indien Oprachtnemer wettelijk verplicht is informatie aan een derde te verstrekken, zal Oprachtnemer de Oprachtgever hierover onverwijld informeren voor zover dat wettelijk gezien is toegestaan.

A.11.13 Oprachtgever is als verantwoordelijke in de zin van de AVG te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op ernstige nadelige gevolgen, dan wel ernstige nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder(s) en/of betrokkenen. Om Oprachtgever in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Oprachtnemer de Oprachtgever zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking van een datalek hiervan op de hoogte. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist, zal Oprachtnemer meewerken aan het informeren van de ter zake bevoegde toezichthouder en/of betrokkenen.

A.11.14 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht, voor zover bekend bij Oprachtnemer:

- de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
- wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- de datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Oprachtnemer of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
- het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen

waarvan gegevens zijn gelekt);  
- een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;  
- of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;  
- wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;  
- contactgegevens voor de opvolging van de melding.  
A.11.15 Na afloop van de Overeenkomst verwijderd of retourneert Oprachtnemer de persoonsgegevens zoals bedoeld in dit artikel A.11.3, dit ter keuze van Oprachtgever.

#### **Artikel A.12. Personeel**

A.12.1 Indien Medewerker voor de uitvoering van de Overeenkomst (anders dan dat Oprachtgever en Oprachtnemer een Overeenkomst tot detacheren van een Medewerker aangaan) op locatie van Oprachtgever werkzaamheden moet verrichten, gelden onderstaande bepalingen.

A.12.2 Oprachtgever zal Medewerker van Oprachtnemer die ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden op locatie van Oprachtgever verricht, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van de werkzaamheden. Oprachtgever is verplicht al datgene te doen waarvoor Medewerker zijn werk goed en veilig kan uitvoeren.

A.12.3 Oprachtnemer zal zich inspannen dat de Medewerker over de juiste functieomschrijving en competenties beschikt. Het is voor Oprachtgever niet mogelijk om een keuze te maken in Medewerkers, tenzij dit uitdrukkelijk wordt overeengekomen. Oprachtnemer is gerechtigd een Medewerker te vervangen voor een Medewerker met vergelijkbare competenties en een vergelijkbare functieomschrijving.

A.12.4 Het is voor Oprachtgever niet mogelijk om enkel bepaalde Medewerkers toegang te geven. Er is tevens geen garantie dat Oprachtgever kan beschikken over een vast team van Medewerkers, indien dit relevant is.

A.12.5 Het is Oprachtgever, zonder Schriftelijke toestemming van Oprachtnemer, niet toegestaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twee (2) jaren na afloop daarvan Medewerkers van Oprachtnemer in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekkingen met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten, anders dan in het kader van de Overeenkomst, op straffe van een direct opeisbare boete van €10.000,- per overtreding, te vermeerderen met €500,- voor iedere dag gedurende welke de overtreding voortduurt, welke boetebedragen verschuldigd zullen zijn aan Oprachtnemer. Dit artikel is tevens van toepassing indien Oprachtgever en Oprachtnemer een Overeenkomst tot detacheren van een Medewerker aangaan.

#### **Artikel A.13. Geheimhouding**

A.13.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

A.13.2 Oprachtnemer zal geen kennis nemen van gegevens die Oprachtgever opslaat en/of verspreidt via de Diensten van Oprachtnemer, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Projecten, of Oprachtnemer daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Oprachtnemer zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

A.13.3 Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

#### **Artikel A.14. Wijzigingen Algemene Voorwaarden**

A.14.1 Indien het een duurovereenkomst betreft, behoudt Oprachtnemer zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.

A.14.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van Oprachtnemer of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

A.14.3 Indien Oprachtgever een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en de wijziging heeft tot gevolg dat aan Oprachtgever een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft deze Oprachtgever de bevoegdheid de overeenkomst te

beëindigen per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden.

#### **Artikel A.15. Geschillenregeling**

A.15.1 Op de Overeenkomst, alsmede op de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten en overige rechtshandelingen, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

A.15.2 Alle geschillen, waaronder mede begrepen die slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, welke voortvloeien uit of verband houden met (de uitvoering van) deze Overeenkomst en/of met de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten zullen worden beslecht middels mediation zoals aangeboden door ICTWaarborg (hierna in dit artikel Mediation genoemd).

A.15.3 Partijen verbinden zich er wederzijds toe mee te werken aan de geschillenbeslechting middels Mediation en verbinden zich er toe elk de helft van de kosten van de Mediation te dragen.

A.15.4 Mediation bestaat uit twee fases. In de eerste fase onderzoeken partijen een mogelijke oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Indien hierover akkoord wordt bereikt, zal de mediator het akkoord vatten in een vaststellingsovereenkomst.

Indien het onmogelijk is gebleken in de eerste fase tot een akkoord te komen dat voor beide partijen aanvaardbaar is, vat een tweede fase aan. In de tweede fase zal de mediator een akkoord uitwerken dat beide partijen bindt en dat eveneens door de mediator wordt weergegeven in een vaststellingsovereenkomst.

A.15.5 Oprachtnemer en Oprachtgever behouden te allen tijde het recht om geschillen voor te leggen aan de bevoegde rechter, doch uitsluitend wanneer beide Partijen hiertoe hun expliciete schriftelijke toestemming verlenen waarbij beide Partijen verklaren dat zij afzien van Mediation.

#### **Artikel A.16. Slotbepalingen Module Algemeen**

A.16.1 Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan.

Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

A.16.2 Mochten er geschillen naar aanleiding van de Overeenkomst ontstaan die niet via de geschillenregeling opgelost kunnen worden, dan zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

A.16.3 Informatie en mededelingen op de Website van Oprachtnemer zijn onder voorbehoud van fouten.

A.16.4 De door Oprachtnemer ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door Oprachtgever.

A.16.5 Teneinde haar dienstverlening te promoten is Oprachtnemer gerechtigd aan derden te tonen welke Projecten zij aan Oprachtgever levert, tenzij de redelijke belangen van Oprachtgever zulks onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.

A.16.6 Oprachtnemer heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.

A.16.7 Oprachtnemer en Oprachtgever kunnen hun rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden overdragen, mits de andere partij hiermee voorafgaand aan de overdracht Schriftelijk instemt.

#### **Module C. Hosting / SaaS**

Deze module is van toepassing op het door Oprachtnemer 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of (web)applicaties aan Oprachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Oprachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Hieronder valt tevens het registreren en beheren van domeinnamen.

#### **Artikel C.1. Uitvoering**

C.1.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Oprachtnemer zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Oprachtgever.

C.1.2 In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer Oprachtnemer zal starten met de installatie en het beheer van de (web)applicatie.

C.1.3 Oprachtnemer spant zich er voor in dat de (web)applicatie naar beste kunnen wordt geconfigureerd en beheerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

C.1.4 Oprachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat nodig is om een tijdige en juiste installatie van de (web)applicatie mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Oprachtgever er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Oprachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Oprachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie van de (web)applicatie, tijdig aan Oprachtnemer beschikbaar worden gesteld.

## Artikel C.2. Duur overeenkomst

C.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van zesendertig (36) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één (1) maand. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.

## Artikel C.3. Gedragsregels

C.3.1 Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haat zaaiend is, erotisch of pornografisch is (tenzij expliciet toegestaan in de offerte), inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.

C.3.2 Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van Opdrachtnemer. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks

Opdrachtnemer, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

C.3.3 Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid van de zijde van Opdrachtgever of het door Opdrachtgever niet handelen conform bovenstaande punten, voor rekening van Opdrachtgever.

C.3.4 Ter voorkoming van hiervoor genoemde problemen als schade en beveiligingsrisico's is Opdrachtnemer naar eigen inzicht gerechtigd de beheermogelijkheden van Opdrachtgever dermate te beperken dat het beheer in zijn geheel door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd.

## Artikel C.4. Licentie

C.4.1 Opdrachtgever verstrekt hierbij Opdrachtnemer een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever aan de Diensten van Opdrachtnemer aangeleverde Materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Opdrachtnemer geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten

behoefte van de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer.

## Artikel C.5. Vrijwaring

C.5.1 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de gegevens/Diensten/software welke door middel van een koppeling worden aangeroepen.

C.5.2 Indien Opdrachtnemer op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

## Artikel C.6. Dienstverlening en beschikbaarheid

C.6.1 Alle diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

C.6.2 De elektronische transmissie van gegevens van Opdrachtgever in het kader van de Diensten, op welke wijze dan ook, geschiedt voor risico en rekening van Opdrachtgever.

C.6.3 Indien de Diensten (mede) geleverd worden via Diensten en/of netwerken van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer zich inspannen om daarbij zo min mogelijk downtime te laten bestaan.

C.6.4 Opdrachtnemer biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.

C.6.5 Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

C.6.6 Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het functioneren van de Diensten of het netwerk van Opdrachtnemer of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde Diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit te voorkomen.

C.6.7 Opdrachtnemer heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

C.6.8 Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkmogelijkheden.

C.6.9 Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Opdrachtnemer niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door Opdrachtgever op Diensten van Opdrachtnemer opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding.

## Artikel C.7. Opslag- en datalimiet

C.7.1 Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Diensten. Opdrachtgever zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Bij overschrijding van dit maximum is Opdrachtnemer bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet wordt overeengekomen, geldt de fair use policy van Opdrachtnemer.

## Artikel C.8. Procedure na beëindiging

C.8.1 Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat Opdrachtgever bij beëindiging van de Overeenkomst een redelijke gelegenheid wordt geboden om de gegevens van Opdrachtgever die zijn opgeslagen in de systemen van Opdrachtnemer, terug over te brengen naar de eigen systemen of naar de systemen van een nieuwe aanbieder. Voor dit doeleinde zal Opdrachtnemer zich inspannen de gegevens in een gangbaar bestandsformaat aan te kunnen bieden.

## Module D. Hardware

Deze module is van toepassing op Opdrachtnemers die Hardware leveren aan Opdrachtgevers.

### Artikel D.1. Levering en eigendom

D.1.1 Hardware is geleverd aan de Opdrachtgever indien deze is bezorgd aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de Opdrachtgever.

D.1.2 Opdrachtgever is gehouden bij de levering de Hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk, te controleren op gebreken.

D.1.3 De eigendom op de Hardware gaat over van de Opdrachtnemer (of haar leveranciers) naar de Opdrachtgever op het moment van levering aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres, doch enkel als er volledig betaald is voor de Hardware door de Opdrachtgever.

### Artikel D.2. Garantie

D.2.1 Opdrachtnemer staat na levering gedurende 1 jaar na levering in voor de werking van de geleverde Hardware conform de vooraf aan de Opdrachtgever bekendgemaakte specificaties en is daarop door Opdrachtgever aanspreekbaar.

D.2.2 Indien de fabrikanten van de geleverde Hardware specifieke garantieregelingen kennen die langer zijn dan de door Opdrachtnemer afgegeven garantie, dan behouden die hun geldigheid en blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van Hardware die valt onder die garantieregeling.

D.2.3 De door Opdrachtnemer en fabrikanten afgegeven garanties

doen niet af aan de wettelijke garantietermijn, die op de Hardware van toepassing is.

D.2.4 De garantie op Hardware komt te vervallen indien er sprake is van ongeoorloofde wijzigingen, het niet nakomen van de gebruiksinstructies of ander onzorgvuldig gebruik van de Hardware door de Opdrachtgever.

D.2.5 Indien Opdrachtgever binnen de gestelde termijnen en regels gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtgever zich inspannen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na de correcte ontvangst van de geretourneerde Hardware, voor de reparatie van de Hardware of voor vervangende Hardware te zorgen.

D.2.6 Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van het herstellen of vervangen van Hardware.

### **Artikel D.3. Retourneren**

D.3.1 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtgever de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering aan de Opdrachtgever retourneren.

D.3.2 Indien er kosten verbonden zijn aan het retourneren in het kader van de garantieregeling, dan zijn die voor rekening van de Opdrachtgever.

### **Module E. Telecom**

Module E is van toepassing op Opdrachtnemers die diensten leveren betreffende telefonie over een computernetwerk en aanverwante diensten, zoals (X)DSL en VOIP.

### **Artikel E.1. Uitvoering**

E.1.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

E.1.2 Opdrachtgever kan, indien gewenst en tegen betaling, apparatuur leveren ten behoeve van het gebruik van de Dienst. Opdrachtgever is na levering te allen tijde zelf verantwoordelijk voor deze apparatuur en de configuratie ervan.

E.1.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst, als bedoeld in deze module, onder te verhuren of anderszins te beschikken te stellen aan derden, zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

### **Artikel E.2. Duur overeenkomst**

E.2.1 De looptijd (duur) van de Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegeven op het moment als bepaald in de overeenkomst dan wel, indien zulks eerder is, op moment dat de diensten feitelijk kunnen worden geleverd.

E.2.2 Tenzij anders overeengekomen of indien uit de wet anders volgt, wordt een overeenkomst aangegeven voor een periode van één (1) jaar. De overeenkomst wordt daarna steeds automatisch voor de duur van één (1) jaar verlengd, tenzij de overeenkomst uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de dan lopende periode Schriftelijk is opgezegd.

E.2.3 Iedere opzegging van de overeenkomst door de wederpartij in strijd met de overeenkomst, leidt ertoe dat de betalingstermijnen ineens en volledig opeisbaar worden.

E.2.4 Opdrachtgever is gerechtigd, zonder dat de wederpartij recht heeft op schadevergoeding, de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden, indien naar het oordeel van Opdrachtgever technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzakelijk zijn. Opdrachtgever zal een vervangende dienst aanbieden, waarna het aan de wederpartij is deze dienst al dan niet te accepteren.

E.2.5 Het bepaalde in E.2.4 is tevens van toepassing indien Opdrachtgever niet meer kan beschikken over specifieke producten en/of diensten die door derden worden geleverd of in geval van overmacht.

### **Artikel E.3. Tussentijdse beëindiging**

E.3.1 Onverminderd de partijen overigens toekomende rechten is elk der partijen bevoegd zonder rechtelijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling, de overeenkomst per onmiddellijk te ontbinden, indien de andere partij:

- surseance van betaling heeft aangevraagd of deze aan haar is verleend;
- in staat van faillissement is verklaard of een aanvraag daartoe is ingediend;
- in de nakoming van een verplichting is tekortgeschoten, dan wel het redelijkerwijs voorzienbaar is dat zij daarin zal tekortschieten.

### **Artikel E.4. Dienstverlening en beschikbaarheid**

E.4.1 Levertijden zijn indicatief en worden slechts bij benadering opgegeven. De termijnen voor levering zijn mede afhankelijk van de technische voorzieningen en omstandigheden van/bij de wederpartij en de eventuele wijzigingen dan wel aanpassingen die hierop moeten worden aangebracht ten behoeve van de levering van de

overeengekomen diensten. Termijnen voor levering kunnen eveneens worden beïnvloed door bijvoorbeeld het uitblijven van de noodzakelijke toestemming van bevoegde autoriteiten of van de bouwheer in geval van graafwerkzaamheden. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de noodzakelijke toestemming van de bouwheer.

E.4.2 Overschrijding van de levertijd met minder dan 30 dagen geeft de Opdrachtgever geen recht op enige schadevergoeding aan de Opdrachtgever door te voeren, indien het functioneren van de dienstverlening dit vereist. Opdrachtgever zal de Opdrachtgever hierover zo mogelijk tijdig informeren, indien deze de beschikbaarheid van en voor de Opdrachtgever nadelig beïnvloedt.

E.4.3 Voor zover de overeenkomst de levering van apparatuur omvat die in eigendom aan de Opdrachtgever worden overgedragen, behoudt Opdrachtgever zich de eigendom voor tot het moment dat de Opdrachtgever aan Opdrachtgever al hetgeen zij krachtens de overeenkomst verschuldigd is, heeft voldaan.

E.4.4 Opdrachtgever zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Opdrachtgever. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Opdrachtgever zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

E.4.5 De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van Opdrachtgever indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen. Opdrachtgever dient ten aanzien van deze externe factoren de richtlijnen van Opdrachtgever te volgen.

E.4.6 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen op de dienstverlening.

E.4.7 Opdrachtgever is bevoegd de levering van de dienstverlening geheel of ten dele uit te besteden aan één of meerdere derde.

E.4.8 Opdrachtgever is bevoegd de overeenkomst in gedeelten uit te voeren en betaling te vorderen van dat gedeelte.

### **Artikel E.5. Onderhoud**

E.5.1 Opdrachtgever heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtgever zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtgever is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

E.5.2 Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtgever gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkmogelijkheden.

E.5.3 Opdrachtgever is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de Dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting van de Dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtgever de Opdrachtgever tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.

### **Artikel E.6. Verbruik en kosten**

E.6.1 Opdrachtgever zal op een behoorlijke wijze gebruik maken van de Dienst. Indien overeengekomen, is Opdrachtgever gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

E.6.2 Opdrachtgever kan een maximum stellen aan de hoeveelheid data die Opdrachtgever per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is Opdrachtgever gerechtigd extra (verbruiks)kosten in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra belminuten die in de offerte zijn vermeld.

E.6.3 Extra belminuten of extra kosten die verbonden zijn aan de Dienst zullen maandelijks apart en gespecificeerd in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever.

### **Artikel E.7. Nummerbeheer**

E.7.1 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ten behoeve van de Dienst een nieuw telefoonnummer te kiezen, al dan niet gebonden aan een geografisch gebied, of een telefoonnummer mee te nemen vanuit een overeenkomst bij een derde.

E.7.2 Voor de uitvoering van nummerbeheer volgt Opdrachtgever, voor zover mogelijk, de instructies van Opdrachtgever op. Opdrachtgever is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbeheer in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor het opzeggen van lopende overeenkomsten bij een

derde met betrekking tot het betreffende telefoonnummer.

E.7.3 Opdrachtgever verklaart, indien van toepassing, het geografische telefoonnummer enkel te gebruiken in het geografische gebied waarvoor dit nummer is bestemd. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtgever van alle mogelijke gevolgen bij het niet naleven hiervan.

E.7.4 Indien Opdrachtgever dit in het geval van een goede

functionering van de Dienst of het voldoen aan wetten en regelgeving noodzakelijk acht, is hij gerechtigd het telefoonnummer van Opdrachtgever te wijzigen. Opdrachtnemer zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van de Opdrachtgever. Echter, Opdrachtnemer is niet gehouden tot betaling van een schadevergoeding als gevolg van de wijziging.

E.7.5 Bij beëindiging van de Overeenkomst komt het telefoonnummer van de Opdrachtgever te vervallen, tenzij Opdrachtgever gebruik maakt van nummerbehoud en het telefoonnummer onderbrengt bij een derde.

#### **Artikel E.8. Persoonsgegevens**

E.8.1 In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Deze persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor het goed functioneren van de Dienst. De betreffende persoonsgegevens zullen niet worden verstrekt aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of verplicht is op grond van de wet.

E.8.2 Opdrachtnemer slaat de persoonsgegevens niet langer op dan noodzakelijk en draagt zorg voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de persoonsgegevens te beschermen tegen oneigenlijk inzage en gebruik.

E.8.3 Opdrachtnemer zal medewerking verlenen aan de aan hem gerichte verzoeken van bevoegde (overheids)instanties om de persoonsgegevens af te geven dan wel (realtime) inzage te geven in het telefoonverkeer van Opdrachtgever.

E.8.4 Hetgeen is bepaald in artikelen A.11.6 en A.11.7 is van overeenkomstige toepassing.

#### **Module G. Huur Hardware**

Deze Module is van toepassing op Opdrachtnemers die Hardware verhuren aan Opdrachtgevers.

#### **Artikel G.1. Levering**

G.1.1 Hardware is geleverd aan Opdrachtgever indien dit is bezorgd aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de Opdrachtgever.

G.1.2 Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, is in de verhuur van de Hardware de terbeschikkingstelling van gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de Hardware niet inbegrepen.

G.1.3 Hardware wordt verstrekt zonder programmatuur, licenties, software etc. Indien er naast de Hardware ook software, programmatuur etc. wordt geleverd (voor eenzelfde periode als de verhuur), zal in de Overeenkomst duidelijk vermeld worden welke gebruikersrechten Opdrachtgever verkrijgt, om welke onderdelen het gaat en onder welke voorwaarden dit wordt meegeleverd.

G.1.4 Opdrachtgever is gehouden bij de aflevering de Hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk, te controleren op gebreken. Indien gebreken niet binnen 72 uur na aflevering worden gemeld, wordt de Hardware geacht door Opdrachtgever correct, zonder gebreken te zijn ontvangen.

G.1.5 Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verplichten mee te werken aan een inspectie van het afgeleverde. Na een positief afgeronde inspectie, wordt de Hardware ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever. Van de inspectie kan een rapport worden opgemaakt.

G.1.6 Opdrachtgever zal de Hardware zelf installeren, tenzij partijen Schriftelijk anders overeenkomen.

#### **Artikel G.2. Duur en beëindiging**

G.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.

#### **Artikel G.3. Gebruik**

G.3.1 Opdrachtgever mag de Hardware enkel gebruiken binnen zijn eigen onderneming, voor het doel waarvoor de Hardware beoogd is.

G.3.2 Het is Opdrachtgever zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer niet toegestaan de Hardware onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden. Opdrachtgever zal (een onderdeel van) de Hardware nooit als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, ten aanzien van derden gebruiken.

G.3.3 Opdrachtgever zal de Hardware gebruiken zoals een goed huurder dat betaamt. Hij zal voorzichtig omgaan met de Hardware, voorzorgsmaatregelen treffen en alle instructies, zoals geleverd bij de Hardware of zoals gegeven door Opdrachtnemer, opvolgen.

G.3.4 Indien Opdrachtgever gebreken aan de Hardware ontdekt, dient hij dat onverwijld, Schriftelijk aan Opdrachtnemer te melden.

G.3.5 Opdrachtgever is ten aanzien van Opdrachtnemer volledig aansprakelijk voor schade aan de Hardware die is ontstaan anders

dan door normaal (te verwachten) gebruik. Opdrachtgever meldt ontstane schade altijd direct, Schriftelijk aan Opdrachtnemer.

G.3.6 Opdrachtgever mag de Hardware niet aanpassen of veranderen anders dan met Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, tenzij het gaat om veranderingen en toevoegingen die bij het einde van de huurperiode zonder noemenswaardige kosten ongedaan kunnen worden gemaakt en kunnen worden verwijderd. Opdrachtgever is verplicht deze laatstgenoemde aanpassingen en veranderingen ongedaan te maken.

G.3.7 Opdrachtnemer is steeds gerechtigd de in het vorige lid bedoelde toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden. Opdrachtgever is daarbij gerechtigd de overeengekomen vergoeding voor het huren van Hardware te verhogen indien de aanpassing of verandering dat rechtvaardigt.

G.3.8 Schade die aan de Hardware is ontstaan door aanpassingen en veranderingen kan nooit schade zijn, welke voor rekening van Opdrachtnemer valt, zoals dat in art. 7:204 Burgerlijk Wetboek is bedoeld.

G.3.9 Opdrachtgever is verplicht om een beslag op de Hardware direct aan Opdrachtnemer te melden. Hierbij dient zo veel als mogelijk informatie te worden meegestuurd, zoals in ieder geval de identiteit van de beslaglegger en de reden van de beslaglegging. Daarnaast is Opdrachtgever verplicht de beslaglegger inzage te geven in de (huur)Overeenkomst.

#### **Artikel G.4. Verplichtingen Opdrachtnemer**

G.4.1 Opdrachtnemer zal gebreken binnen een redelijke termijn herstellen, tenzij dit onmogelijk is of uitgaven vereist die in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van de Opdrachtnemer zijn te vergen.

G.4.2 Opdrachtnemer zal gebreken niet herstellen indien er sprake is van gebreken die:

- bij het aangaan van de huurovereenkomst door Opdrachtgever zijn aanvaard;
- ontstaan zijn door ander dan normaal gebruik en of door toedoen van Opdrachtgever, zijn personeel of bezoekers van locatie zijn ontstaan;
- het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de Hardware of gebruik in strijd met voorschriften, documentatie etc.;
- het gevolg zijn van gebruik in strijd met artikel G.3.

G.4.3 Indien Opdrachtnemer een gebrek als bedoeld in voorgaand lid alsnog herstelt, is hij gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

G.4.4 Opdrachtnemer is gerechtigd om in plaats van herstel van een gebrek de Hardware ook te vervangen door een nieuw of vergelijkbaar exemplaar.

G.4.5 Opdrachtnemer is gerechtigd, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de Hardware. Opdrachtgever is verplicht aan dit onderhoud mee te werken. Partijen zullen hier vooraf overleg over plegen om een datum en tijdstip voor onderhoud vast te stellen. Gedurende de periode van onderhoud heeft Opdrachtgever geen recht op vervangende Hardware.

#### **Artikel G.5. Beëindiging**

G.5.1 Opdrachtgever is verplicht de Hardware bij beëindiging van de Overeenkomst weer aan Opdrachtnemer ter beschikking te stellen. Eventuele kosten voor het vervoer van de Hardware van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer zijn voor rekening van Opdrachtgever.

G.5.2 Indien tussen partijen bij levering een rapport (zoals bedoeld in artikel G.1.5) is opgemaakt, is de Opdrachtgever verplicht de Hardware in dezelfde staat op te leveren waarin deze volgens de beschrijving is aanvaard, met uitzondering van geoorloofde veranderingen en toevoegingen en slijtage /gebreken die door normaal gebruik zijn ontstaan. Indien geen rapport is opgemaakt, wordt de Opdrachtgever (tenzij Opdrachtnemer anders bewijst) verondersteld de Hardware in de staat te hebben ontvangen zoals deze bij het einde van de Overeenkomst is.

G.5.3 Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verplichten mee te werken aan een eindinspectie. Indien Opdrachtgever medewerking weigert, zal Opdrachtnemer alsnog de eindinspectie uitvoeren, als zijnde de eindinspectie wordt uitgevoerd met goedkeuring van beide partijen.

G.5.4 Indien Opdrachtnemer bij de eindinspectie gebreken constateert welke niet voor rekening van Opdrachtnemer als verhuurder vallen, zal Opdrachtnemer de kosten voor herstel en/of vervanging bij Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht op deze kostenclaim te weerleggen, door aan te tonen dat eventuele gebreken en schade het gevolg zijn van normale slijtage, afschrijving en gebruik van de Hardware.

G.5.5 Opdrachtgever is bij beëindiging zelf verantwoordelijk voor overdracht van zijn data, het maken van back-ups etc. Opdrachtnemer biedt, tenzij anders overeengekomen, geen mogelijkheid om na teruggave van de Hardware eventuele data, welke nog op de Hardware aanwezig kan zijn, aan Opdrachtgever te doen toekomen.

#### **Module H. Onderhoud en ondersteuning**

Deze Module is van toepassing op Diensten die bestaan uit het

installeren, configureren en/of onderhouden van Materialen en Diensten zoals, programmatuur, software, applicaties, websites etc.

#### **Artikel H.1. Uitvoering**

H.1.1 Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande of nieuwe (ontwikkelde) Materialen conform de offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten. Onder ondersteuning wordt verstaan het al dan niet op afstand hulp bieden bij het onderhouden van of werken met de Materialen.

H.1.2 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de werkzaamheden uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

H.1.3 In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer, tegen welke vergoeding Opdrachtnemer zal starten met het uitvoeren van de Diensten en werkzaamheden. Er kan sprake zijn van vaste vergoedingen, maar ook van werkzaamheden op basis van uurtarieven en nacalculatie. In de Overeenkomst wordt duidelijk vermeld welke werkzaamheden voor welke bedragen worden uitgevoerd.

H.1.4 Alle Diensten geleverd door Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

H.1.5 Opdrachtnemer biedt geen garanties over resultaten, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel. Opdrachtnemer zal zich inspannen verzoeken van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk uit te voeren, maar kan daarvoor geen harde termijnen geven. Dat geldt voor zowel een termijn van inplannen en uitvoeren van geplande werkzaamheden als reactietijden en hersteltermijnen indien er sprake is van een verzoek tot aanpassen, herstellen en/of verbeteren van de Dienst en/of Materialen.

#### **Artikel H.2. Duur**

H.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden, tenzij anders overeengekomen. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand, tenzij anders overeengekomen. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.

#### **Artikel H.3. Specificaties en medewerking Opdrachtgever**

H.3.1 Indien overeengekomen, zal Opdrachtnemer de Materialen installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware en netwerken. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de Materialen mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het leveren van de Materialen, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt.

H.3.2 Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer Medewerkers en hulppersonen van Opdrachtnemer alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de Materialen mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

H.3.3 De keuze, aanschaf en beheer van de te gebruiken hardware en netwerken is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van Opdrachtnemer voldoet, is Opdrachtnemer gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

#### **Artikel H.4. Updates en verbeteringen**

H.4.1 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer zich inspannen om van tijd tot tijd de Materialen aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van Opdrachtgever of op basis van eigen initiatief, indien dit in de Overeenkomst is bepaald.

H.4.2 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zich inspannen om de Materialen up-to-date te houden. Opdrachtnemer is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn leverancier(s) en derden. Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.

H.4.3 Opdrachtnemer zal zich inspannen om door Opdrachtgever

verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Materialen. Opdrachtnemer is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Materialen kan belemmeren. Aan het op verzoek van Opdrachtgever toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de Materialen zijn kosten verbonden. Opdrachtnemer zal deze kosten vooraf aan Opdrachtgever meedelen.

H.4.4 Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit binnen een reeds ontwikkelde Dienst of Project welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere Materialen, systemen etc., zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het

doorvoeren van deze verandering, update of patch is Opdrachtnemer gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.

H.4.5 Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de Materialen wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer hoeft zich dan niet (langer) in te spannen om bugs of fouten te verhelpen. Een en ander tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan

Opdrachtnemer heeft gemeld en Opdrachtnemer deze Schriftelijk heeft goedgekeurd. Opdrachtnemer kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

H.4.6 Indien niet anders is overeengekomen is ondersteuning aan eindgebruikers en toeleveranciers van Opdrachtgever niet inbegrepen.

#### **Artikel H.5. Ondersteuning op afstand**

H.5.1 Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.

H.5.2 Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee de te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.

H.5.3 Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Opdrachtnemer in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.

H.5.4 Opdrachtnemer is voor ondersteuning op afstand (ook voor het inplannen van onderhoud en herstel van fouten) op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen) van 8.30 tot 17.00 uur bereikbaar.

#### **Module I. Advies en cursus**

Deze Module is van toepassing op Opdrachtnemers die consultancy- en advieswerkzaamheden verrichten en/of trainingen dan wel cursussen verzorgen.

#### **Artikel I.1. Specifieke bepalingen voor trainingen en cursussen**

I.1.1 Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het verzorgen van een cursus/training (hierna: cursus) door Opdrachtnemer, zijn daarop de bepalingen uit dit artikel van toepassing.

I.1.2 Er kan sprake zijn van diverse cursussen, uitgevoerd door Opdrachtnemer.

- Onder cursus wordt verstaan: een door Opdrachtnemer verzorgde of aangeboden cursus, workshop, opleiding, lezing of training.

- Onder algemene cursus wordt verstaan: een cursus verzorgd op initiatief van Opdrachtnemer bedoeld voor meerdere partijen.

- Onder interne cursus wordt verstaan een cursus verzorgd op verzoek van, op locatie bij en gericht op medewerkers van Opdrachtgever.

I.1.3 Indien niet anders is overeengekomen, is er voor cursusmateriaal een aparte vergoeding verschuldigd bovenop de vergoeding welke verschuldigd is voor de cursus.

I.1.4 Bij een algemene cursus zal Opdrachtnemer zorg dragen voor de benodigde faciliteiten voor de betreffende algemene cursus.

I.1.5 Bij een interne cursus heeft Opdrachtgever tot veertien (14) kalenderdagen voor de (eerste) datum van de cursus het recht om de cursus te annuleren of te verzetten. Eventuele annulerings- of wijzigingskosten voor reeds geboekte faciliteiten (waaronder mede begrepen reiskosten of hotelovernachtingen voor docenten) zijn voor rekening van Opdrachtgever.

I.1.6 Bij een algemene cursus geschiedt deelname op volgorde van inschrijving. Opdrachtnemer zal de inschrijving per e-mail bevestigen of onder opgaaf van redenen weigeren. Indien een inschrijving van Opdrachtgever Opdrachtnemer pas bereikt nadat het maximaal aantal deelnemers aan de cursus is bereikt, zal Opdrachtnemer de inschrijving bewaren en alsnog aanvaarden bij uitval van een andere deelnemer. Opdrachtnemer zal hierover tijdig een mededeling doen.

I.1.7 Opdrachtgever bepaalt zelf of de cursus geschikt is voor de deelnemers of om deel te nemen aan de cursus. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij Opdrachtgever of diens medewerkers is geen reden tot annuleren en zorgt er niet voor dat verplichtingen uit



de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden komen te vervallen.

I.1.8 Het is Opdrachtnemer toegestaan de inhoud, locatie en de data/tijden van de algemene cursus te wijzigen. Opdrachtgever wordt hiervan uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de algemene cursus van op de hoogte gesteld.

I.1.9 Opdrachtgever heeft tot vijf (5) werkdagen voor de (eerste) datum van de algemene cursus het recht om deelname te annuleren. De prijs voor deelname wordt dan kwijtgescholden. Bij annulering binnen vijf (5) werkdagen blijft de overeengekomen prijs verschuldigd.

Opdrachtgever is tot en met de (eerste) dag van de algemene cursus gerechtigd een vervanger aan te melden; dit geldt niet als annulering.

I.1.10 Betaling geschiedt bij vooruitbetaling, voorafgaand aan de cursus.

#### **Artikel I.2. Specifieke bepalingen aangaande advies**

I.2.1 Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het uitvoeren van advieswerkzaamheden door Opdrachtnemer, zijn daarop de bepalingen uit dit artikel van toepassing.

I.2.2 Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, geeft Opdrachtnemer geen garantie aangaande oplever- en/of doorlooptermijnen. Werkzaamheden worden uitgevoerd of zullen plaatsvinden op werkdagen niet zijnde een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag, tussen 8.30 en 17.00 uur.

I.2.3 Indien is overeengekomen dat de werkzaamheden gefaseerd uitgevoerd zullen worden, is Opdrachtnemer gerechtigd te wachten met uitvoeren van de volgende fase totdat Opdrachtgever de Materialen en de daarbij behorende resultaten heeft goedgekeurd.

I.2.4 Het gebruik van resultaten, Materialen of andere uitkomsten van de Diensten en werkzaamheden zijn te allen tijde voor risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

I.2.5 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende (meer)kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever. Dit laatste uiteraard met goedkeuring van Opdrachtgever.

I.2.6 Opdrachtgever zal de door Opdrachtnemer verstrekte resultaten van de Overeenkomst alleen gebruiken voor het overeengekomen doel. Meer in het bijzonder zal Opdrachtgever de door Opdrachtnemer opgestelde teksten alleen gebruiken voor de bij de Overeenkomst aangegeven bestemmingen. Bovendien heeft Opdrachtnemer in dat geval het recht om de gebruikslicentie ten aanzien van de opgestelde teksten in te trekken. Artikel A.10 is overeenkomstig van toepassing.

I.2.7 Indien noodzakelijk, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever informeren over de status en loop van de werkzaamheden. In de Overeenkomst kunnen hierover nadere afspraken worden vastgelegd aangaande aantal contactmomenten en op welke wijze dit plaats zal vinden. Tussenrapportages kunnen hier deel van uit maken. Partijen stellen contactpersonen aan om dit proces te bewerkstelligen en positief te laten verlopen.

I.2.8 Opdrachtnemer is gerechtigd, onverminderd het in artikel A.6 gestelde, ook voorafgaand aan de werkzaamheden reeds een bedrag te factureren en mag wachten met de uitvoering van de Overeenkomst totdat de eerste betaling door Opdrachtnemer is ontvangen.